فـــن...

المقابلات الناجحـة

اسم الكتاب: فن المقابلات الناجحة

إعداد: إيهاب كمال

الاشراف العام: وائل سمير

الناشر: دار الخلود للنشر والتوزيع

العنوان: 42 سوق الكتاب الجديد بالعتبة . القاهرة

الادارة: شارع جمال الدين الافغانى خلف جامع الازهر . القاهرة

التليفون: 00201063539909 - 00201281607185

البريد الاليكترونى: dar_alkholoud@yahoo.com

رقم الايداع: 2015 / 28025

الترقيم الدولى: I.S.B.N 977-6177-80-8

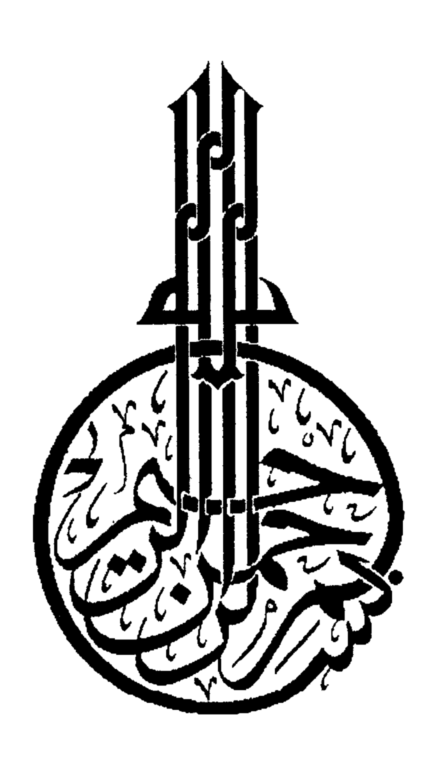
دار الخلود
للنشر والتوزيع

فن المقابلات الناجحة

إيهاب كمال

دار الخلود للنشر والتوزيع





فن الحصول على وظيفة!

يفشل معظم شبابنا فى الحصول على وظيفة قبل أن يتقدموا خطوة إليها!

دائماً نسمع مثل هذه التصريحات التى تثير الكثير من المخاوف لدى الشباب المقبلين على التقدم إلى وظيفة ما.

الحصول على وظيفة فن لا يتقنه الكثيرون لأنه أساساً لا يدرس فى أى منهج من مناهجنا التعليمية المكتظة بما «ثقل.. وفاض» فلا وزن لديها لمثل هذه المواضيع «التافهة»!

يبقى الخريج نهبا لنصائح فلان وفلان من الناس.. كل يسكب تجاربه «المحدودة» فى دماغ هذا المسكين.. حتى يتوقف عن التفكير!

قد لا يعلم المتقدم للوظيفة أن طريقة كتابته لسيرته الذاتية تعد أول خطوة يخطوها نحو الوظيفة، فيما تعد المقابلة الشخصية هى الخطوة الثانية.

السيرة الذاتية بطاقة التعاون الأولى بينك وبين صاحب قرار توظيفك فلو أخطأت فى كتابتها سيكون هذا الخطأ بمثابة العثرة الأولى فى طريقك.

وبدلاً من أن تبحث عمن يكتبها لك بالفلوس.. يقدم لك

المختصون فى هذا المجال نصائح جوهرية فى مجال كتابة السيرة الذاتية والتى يجب أن تتضمن ثلاث خطوات أولها البيانات الأساسية (الاسم، العنوان، الوظيفة الحالية)، وثانيها يضم (معلومات عن الدراسة الأكاديمية والشهادات التى حصل عليها الشخص)، وثالثها خاص (بالخبرات العملية والمجال الذى يرغب بالعمل فيه) ومعلومات أخرى تضاف إليها (كالهوايات والنشاطات الأخرى) التى من الممكن أن تضيف قيمة إلى سيرتك.

كما ينصحون عند كتابة السيرة باستخدام أفعال الاثبات (أعمل) مع الاختصار والمباشرة فى الكلام، وارفاق كافة المؤهلات.. ويراعى الابتعاد عن تضمين أشياء سلبية غير ضرورية، أو الشطب والكتابة فوق الأخطاء، أو وضع تاريخ معين على البيان، وعدم التنويه بقيمة الراتب الذى تقاضيته سابقاً أو المتوقع الحصول عليه.

أما مقابلة التوظيف فيبدو أنها الشبح المخيف الذى يلخبط كيان وأفكار المتقدم للوظيفة مع أنها فن له مفاتيحه التى تضمن نجاحه بإذن الله.

نصائح الخبراء هنا تبدأ بجمع أكبر معلومات عن العمل وصاحبه والتعرف على اسم الذى سيجرى (أو يجرون) اللقاء، وحدد بدقة الأسئلة التى تريد طرحها أثناء المقابلة، وكن مستعداً لتقديم شرحاً وافياً عن مؤهلاتك والإجابة على الأسئلة التقليدية (وبإمكانك عمل بروفة مع أحد أصدقائك على كل هذا).. ومن المهم قراءة كتب تطويرية فى مجال المقابلات الشخصية أو

تصفح بعض المواقع المعنية على النت.

عليك ليلتها بالنوم الكافى لصفاء الذهن، والتأكد من مكان وزمان المقابلة والقدوم قبلها بعشر دقائق، بهندام حسن، مع احضار نسخ نظيفة عن وثائق العمل.. واحمل قلماً معك.

المهم فى المقابلة ـ كما يقول الخبراء ـ أن تستمع جيداً، وتترك لنفسك وقتاً للتفكير قبل الإجابة، ولتكن إجاباتك مباشرة وصادقة.. تكلم بصوت واضح يمكن أن يسمعه الآخرون، لا تصدر إشارات أو ايماءات مربكة أو مثيرة للانتباه.. لا تدخن.. ولا تمضغ العلكة!

لو تقديت بهذا كله فسنقول لك حتماً "مبروك الوظيفة" إن لم يكن هناك:

ـ من هو أجدر بها منك.

ـ أو من لديه.. فيتامين «واو»!

■ ■ ■

فن المقابلات

إن سيرتك الذاتية الجيدة قد لفتت انتباه صاحب العمل وبالتالى قرر تقديم إليك الدعوة لحضور المقابلة الشخصية. هذه فرصتك السانحة لكى تقوم شخصيا بتعزيز كافة الأشياء المهمة التى قرأها عنك صاحب العمل. كما تجدر الإشارة أيضا إلى أن المقابلة الشخصية عبارة عن طريق مزدوج أنت أجريت بحثا كبيرا عن الشركة قبل تقديم طلبك إليها، لكن المقابلة الشخصية هى فرصتك لمعرفة المزيد من المعلومات عن الشركة، ومقابلة بعض الأشخاص الذين يعملون بالشركة واتخاذ القرار بشأن ما إذا كانت هذه الشركة تمثل المكان الذى تتمنى العمل فيه.

المقابلة الشخصية تأخذ عدة أشكال وربما يتعين عليك الخوض فى عدد منها لأن الشركات عادة ما تدعو المرشح المحتمل لحضور مقابلة شخصية ثانية وربما ثالثة (على الرغم أن هذا عادة ما يحدث بالنسبة للوظائف الكبيرة). المقابلات الشخصية يمكن أن تؤدى الى توتر الأعصاب، لكن عليك أن تتحلى بالثقة بالنفس وتتذكر أن صاحب العمل طلب جراء مقابلة شخصية معك لمعرفة المزيد من المعلومات عنك والتأكد من أنك تناسب شركته.

أنواع المقابلات الرئيسية

■ مقابلة شخصية مع شخص واحد (وجها لوجه):

ربما يكون هذا النوع هو الأكثر شيوعا وهو عبارة عن مقابلة شخصية وجها لوجه مع أحد أعضاء الشركة التى تقدمت للعمل فيها. يمكن أن يكون هذا الشخص مدير عام الشركة (لكن هذا يعتمد على حجم الشركة) أو مدير القسم الذى تقدمت له أو مدير فريق العمل أو مدير الموارد البشرية. المقابلة الشخصية مع مدير الموارد البشرية غالبا ما تكون وسيلة للتعرف عن قرب على المرشحين للوظيفة أو مع المرشحين الناجحين الذين قدمت لهم الدعوة لحضور مقابلة شخصية ثانية مع أحد أعضاء الفريق الذى سيعملون معه.

تأكد أنك مستعد تماما للمقابلة الشخصية (انظر القسم التالى من هذه المقالة) ارتد الملابس الأنيقة وتجول بنظرك كثيرا للتعرف على الحاضرين. تأكد أنك تعرف الشخص الذى سيجرى المقابلة الشخصية معك، ووظيفته بالشركة (إذا لم تكن تعرفه يمكنك إجراء مكالمة هاتفية مع قسم الموارد البشرية أو مع الشخص الذى اتصل بك فى البداية لدعوتك لحضور المقابلة الشخصية فهو الذى يمكنه إعطائك هذه المعلومة). كن هادئا ومستعدا لمقابلة شخصية ثرية ولمناقشة ربما ثقافية يديرها الشخص المعنى. من السهل خلق علاقة ألفة ووئام مع الشخص الذى يجرى المقابلة الشخصية فى هذه النوعية من المقابلات الشخصية.

■ المقابلة الهاتفية:

إذا كنت تعيش فى مكان بعيد عن مقر الشركة وبالتالى يصعب حضور المقابلة الشخصية الأولى، ربما تقترح عليك الشركة إجراء مقابلة بالهاتف. بعض الشركات تستخدم المقابلة الشخصية الهاتفية كوسيلة أولى للاختبار المتقدمين و استبعاد الضعفاء منهم فى المراحل الأولى.

مهما كان سبب دعوتك لإجراء مقابلة شخصية بالهاتف، لا ينبغى عليك اعتبارها خيارا سهلا، فمن الصعب خلق علاقة مودة وألفة وإيجاد الانطباع الجيد عنك من خلال المقابلة الشخصية الهاتفية. يجب عليك النظر إلى المقابلة الشخصية الهاتفية باعتبارها نفس النوع السابق من المقابلات الشخصية التى تجرى وجها لوجه من شخص إلى شخص. كن مستعدا، ثق بنفسك، تحدث بوضوح وأجب على الأسئلة بدقة، وتذكر أن باستطاعتك طرح الأسئلة على الطرف الآخر واستفسر عن المرحلة التالية من المقابلة الشخصية للمرشحين الناجحين.

■ المقابلة مع لجنة:

تستخدم المقابلات مع اللجنة عندما تسعى الشركة إلى تعيين موظفين لوظائف عليا. كما يستخدم هذا النوع من المقابلات غالبا بعد إجراء المقابلة الشخصية الأولى مع مدير الموارد البشرية. كما أن ضيق الوقت يعنى أن عددا من أعضاء الإدارات الذين يرغبون فى مقابلة المرشحين يفعلون ذلك معا فى جلسة واحدة.

غالبا ما يتراوح عدد أعضاء الجنة من اثنين إلى أربعة أعضاء يقومون بإجراء المقابلة الشخصية مع كل مرشح على حدة. وعلى الرغم من أن هذه العملية قد توتر الأعصاب، إلا أنه ينبغى عليك أن تكون واثقا من نفسك وأن تركز على خلق انطباع جيد لدى كافة أعضاء المقابلة الشخصية ليس واحد أو اثنين فقط.

استعد بنفس أسلوب الاستعداد للمقابلة الشخصية التى تجرى وجها لوجه مع شخص واحد. تأكد انك تعرف أسم ودور كل عضو من أعضاء لجنة المقابلة الشخصية وحاول أن تفكر مقدما فى أولوياتهم فى تعيين الموظف. عندما يطرح عليك أحد أعضاء اللجنة سؤالا، أجب على السؤال للشخص المعنى وتأكد فى نفس الوقت من كيفية تفسير الآخرين للإجابة. انظر إلى كافة أعضاء اللجنة. والأهم من كل شىء أن تكون هادئا مبتسما وتذكر أن كافة أعضاء اللجنة تعرضوا لنفس الموقف الذى أنت فيه وبالتالى يعرفون مدى صعوبة هذا النوع من المقابلات الشخصية.

■ المقابلة على الغداء:

أحيانا تطلب الشركات من المرشحين حضور مأدبة غداء، وغالبا ما يحدث ذلك بعد إجراء المقابلة الشخصية الأولى أو بعد المقابلة الشخصية الهاتفية. كما أن مثل هذه المقابلات الشخصية تعتبر المرحلة الأخيرة فى المقابلة حيث يتم خلالها إجراء التقييم النهائى للمرشح.

ينبغى عليك أن تستعد كما يجب وكما تفعل بالنسبة لكافة المقابلات الشخصية الأخرى، وأن تدرك أنه على الرغم من أن

الجلسة ستكون هادئة وبها نوع من الألفة أكثر من المقابلات الشخصية فى محل العمل، إلا أنك مازلت فى مقابلة شخصية وينبغى عليك التركيز على ذلك. لا تطلب أى طعام يصعب تناوله بسهولة مثل المكرونة الاسباجيتى. اتبع عضو لجنة المقابلة فيما يخص سعر الطعام الذى تطلبه. لا تدخن (ما لم يكن عضو اللجنة مدخنا) ولا تحتسى المشروبات الكحولية.

الاعداد للمقابلة الشخصية

■ إجراء عملية بحث عن الشركة:

ربما تكون قد أجريت عملية بحث طويلة عندما كنت تقدم طلبك إلى الشركة. لكن ينبغى أن تكون كافة المعلومات حديثة وحاضرة فى عقلك، اطلع على آخر أخبار الشركة لكى يكون لديك علم بأى تطور جديد (مثل اندماج الشركة مع شركة أخرى أو تعيين مدير تنفيذى جديد). تأكد أنك تعرف منتجات الشركة أو خدماتها الرئيسية وحجمها وعدد مكاتبها ودخلها وسمعتها وأهدافها ومشكلاتها إن وجدت. هل تعرف شيئا عن فلسفة الشركة وتاريخها (هل هى شركة عائلية، متى تم إنشاؤها؟) إذا لم تتوفر لديك هذه المعلومات، يمكنك الاتصال هاتفيا بالشركة واطلب نسخة من تقريرها السنوى أو أى مطبوعات أو مواد تسويقية تتضمن منتجات الشركة (معظم الشركات تسعد بإرسال مثل هذه المعلومات إليك).

■ مراجع المقابلة الشخصية:

تأكد أن معك نسختين على الأقل من سيرتك الذاتية، وقائمة

بالمراجع (إذا طلب منك ذلك) و نسخة من شهاداتك التعليمية (لأن أصحاب الأعمال فى الشرق الأوسط غالبا ما يطلبون الإطلاع عليها) وأمثلة على أى عمل ترى أنه مناسبا (هذا مهم بوجه خاص بالنسبة للصناعات الإبداعية مثل التصميمات والرسومات حيث يمكن تعيينك لشغل الوظيفة بناء على جودة أعمالك السابقة). ينبغى أيضا أن يكون معك قلما ودفتر ملاحظات.

■ طريقة اللبس:

أول انطباع يتكون لدى عضو لجنة المقابلة الشخصية يتم قبل أن تتفوه بكلمة واحدة وهذا يعتمد على مظهرك. لذلك من الأهمية بمكان أن يكون ملبسك دليلا على احترافك. حتى إذا كنت ذاهبا لحضور مقابلة شخصية فى شركة انترنت حيث يتم ارتداء الملابس غير الرسمية، يجب عليك أن تظهر بالملابس الرسمية فى المقابلة الشخصية الأولى. ثم يمكنك ارتداء الملابس غير الرسمية فى اللقاءات التالية.

ينبغى على الرجل ارتداء بذلة داكنة اللون، وربطة عنق مناسبة وقميص أبيض أو فاتح اللون. الجوارب والحذاء ينبغى أن يكونا أسودين. وينبغى ان تلتزم المرأة بعدم المبالغة فى ارتداء المجوهرات. المرأة أيضا ينبغى أن ترتدى بذلة داكنة اللون (مع تنورة أو بنطلون، إلا إن التنورة ينبغى أن تكون أسفل الركبة)، وقميص فاتح اللون وحذاء أنيق، ينبغى على المرأة فى الشرق الأوسط تجنب ارتداء الملابس الشفافة أو القصيرة.

الملابس المعتادة أو الإقليمية فى منطقة الشرق الأوسط تكون مقبولة فى معظم الشركات كما أنها متوقعة فى المؤسسات الحكومية. وفى ضوء تعدد الثقافات فى المنطقة ليس من الغريب أن تجد خليطا من البذل الرسمية والدشداشة والعباءة والسارى ومجموعة متنوعة من أغطية الرأس فى شركة واحدة أو فى محل عمل واحد.

الأسئلة

من المفيد دائما أن تتوقع بعض الأسئلة الشائعة التى قد يطرحها عليك أعضاء لجنة المقابلة الشخصية وبالتالى من الأفضل لك إعداد أجوبتك عليها. وتشتمل هذه الأسئلة المتوقعة على ما يلى:

■ ما الذى يجعلك مؤهلا لشغل هذه الوظيفة؟

ركز على خبراتك السابقة ومؤهلاتك العلمية والتعليمية، ومهاراتك الشخصية (أنك جيد فى العمل بروح الفريق ولديك مهارات قوية فى الحاسب الآلى). يمكنك أيضا أن تستخدم هذا السؤال لإظهار فهمك للوظيفة والمهارات الهامة التى تتطلبها.

■ لماذا ترغب فى العمل معنا؟

يرجى العلم أن هذا ليس هو الوقت الذى تذكر فيه أنك فى الواقع تقدمت بطلب وظيفة لكافة الشركات المنافسة. بل حاول الإثناء على الشركة. هذه هى فرصتك لخلق انطباع جيد لتظهر فهمك للعمل والمهارات الاساسية التى يتطلبها.

■ لماذا ترغب فى ترك الشركة التى تعمل فيها؟

لا تذكر أى شيئا سلبيا فى هذه المرحلة (مثل: لم أحصل على الترقية التى أريدها، أنا أكرة رئيسى فى العمل، باقى أفراد فريق العمل يكرهوننى). استخدم هذا السؤال كفرصة لتأكيد طموحاتك وأنك مهتم بمستقبلك المهنى. الإجابة على هذا السؤال يمكن أن تشتمل على ما يلى: «أننى أعمل لدى هذه الشركة منذ سنتين وعلى الرغم من أننى أشعر أننى أنجزت الكثير هناك إلا أننى مازلت أبحث عن فرصة جديدة وأريد تغيير بيئة العمل»، أو أعتقد أننى تعلمت كل شىء فى وظيفتى الحالية وأنا الآن بحاجة إلى الانتقال إلى شركة أخرى توفر لى تحديات جديدة ومجالا تعليميا أوسع.

■ ما هو الموقع الذى تتمنى أن ترى نفسك فيه خلال خمس سنوات؟

فكر لحظة فى هذا السؤال. عضو لجنة المقابلة الشخصية يبحث عن المرشح الطموح الذى لديه الدافع للعمل. كما أنه يبحث عن المرشح الذى فكر فى السبب الذى يجعله يرغب فى الالتحاق بالعمل فى الشركة وفكر أيضا فى المستقبل الذى يعتقد أن الشركة ستقوده إليه. لذلك إذا كنت ترى أن هنالك مستقبل واعد لك فى الشركة ينبغى عليك أن تذكر ذلك خلال المقابلة. على سبيل المثال، يمكنك أن تقول أننى أود أن أكون رئيسا لفريق مثل هذا الذى يجرى المقابلة الشخصية معى. إننى على ثقة أننى خلال خمس سنوات ستكون لدى الخبرة التى تمكننى من تولى مثل هذا المنصب. ويمكنك أيضا أن تكون أكثر تحديدا وتقول:

«إننى أود الالتحاق بشركتكم الآن لأننى أعلم أنكم توفرون تدريبا ممتازا خلال السنتين الأولين فى العديد من الأدوات المالية وأنا أعتقد أن هذا التدريب فى غاية الضرورة فى البداية للحصول على الخبرة العامة الجيدة والمناسبة. وفى خلال خمس سنوات أتمنى أن أكون قد اكتسبت الخبرة وأصبحت عضوا أساسيا بين جميع أفراد أقسامكم المتنوعة وهذا مجال يحظى باهتمام كبير لدى وأنا أعرف أن فريق شركتكم يتمتع بالريادة فى السوق».
هذا يعنى أنك ليس شابا طموحا ومركزا فحسب بل لديك أيضا معرفة جيدة بالشركة وبما يمكنها أن تقدمه لك.

■ ما هى فى نظرك نقاط قوتك ونقاط ضعفك؟

نقاط القوة تشتمل على كون المرء عضوا جيدا فى فريق العمل وأن لديه القدرة على العمل بمفرده وبدون إشراف من أحد ولديه القدرة أيضا على التعامل مع ضغوط العمل بشكل جيد وأنه يتمتع بمهارات جيدة فى كيفية التعامل مع الاشخاص. ينبغى عليك أن تفكر وتعرف أن من هذه الأجوبة سيعرف أعضاء اللجنة أنك الشخص المناسب للوظيفة التى تتقدم لشغلها. أما بالنسبة لنقاط الضعف، فهذا ليس سؤالا خداعا، لكن أصحاب الأعمال لا يتوقعون منك أن تقوم بإجراء بحث فى نفسك لتذكر ما هى بالفعل نقاط ضعفك ونقاط قوتك. والمقصود من هذا السؤال إعطاء انطباع لعضو لجنة المقابلة الشخصية أنك قادر على تقييم قدراتك الذاتية واتخاذ الإجراءات اللازمة لعلاج أى مشكلة. يمكنك أن تقلب هذا السؤال رأسا على عقب وتجعل إجابتك تبدو

إيجابية الإجابة على هذا السؤال قد تتضمن ما يلى: «أنا أعرف أننى أميل دائما إلى الاهتمام بأدق التفاصيل، لكننى أدرك ذلك تماما وأركز دائما على إكمال المشروع فى الوقت المحدد والقيام بالتفاصيل الدقيقة بالقدر الذى يرضينى شخصيا».

فى نهاية المقابلة الشخصية سيسألك عضو اللجنة إذا كان لديك أى أسئلة، ومن الجيد أن تكون قد فكرت فى هذه النقطة مقدما. هناك بعض الأسئلة الشائعة مثل الآتى:

- لماذا تم عرض هذه الوظيفة؟
- هل تم إنشاء وظيفة جديدة أم أن أحد الموظفين ترك العمل؟
- ما نوعية التدريب الذى تقدمونه لهذه الوظيفة؟
- كيف تقيمون موظفيكم؟
- هل هنالك مستقبل محدد للتطور الوظيفى؟
- ما درجة الدعم التى تقدمونه لهذا الدور؟
- إلى أى مدى يتوقع المرشح الناجح الاجتماع مع مديره هل لهذا الدور مساعدة من ناحية السكرتارية؟

ملاحظة:

إذا كان قد تم الإجابة على كافة أسئلتك خلال المقابلة الشخصية، فلا مانع من الإجابة بالقول: لا كان لدى بالفعل بعض الأسئلة لكنكم أجبتم عليها بالكامل فى سياق المقابلة. شكرا لكم. وإذا سئلت هل لديك أى أسئلة أخرى، لا تطرح أى أسئلة لمجرد السؤال فقط.

خلال المقابلة الشخصية

إذن أنت قمت بكافة الترتيبات اللازمة وجاء يوم المقابلة الشخصية. هناك بعض النقاط النهائية.

■ كن دقيقا فى المواعيد:

لا شىء أسوا من الوصول إلى مقر المقابلة الشخصية متأخرا لمدة عشر دقائق، فهذا يعطى انطباع أول سىء جدا. خطط للوصول إلى الشركة قبل الموعد بخمسة عشر دقيقة لكى تعطى لنفسك الوقت الكافى للوصول إلى مكاتب الشركة (ولكى تتجنب مشاكل الطريق والازدحام). إذا كنت ستتأخر لا محالة فالأفضل إجراء مكالمة هاتفية سريعة من هاتفك النقال إلى عضو لجنة المقابلة الشخصية بالشركة (أو السكرتيرة) للاعتذار عن التأخير والإبلاغ أنه خارج عن إرادتك لأن هذه المكالمة من شأنها أن تخفف الضرر الناتج عن التأخير.

■ كن هادئا وواثقا من نفسك:

فى معظم الحالات يكون لدى صاحب العمل المعنى فكرة عن ما إذا كنت مؤهلا من الناحية الفنية أو أنك لديك الخبرة السليمة التى تمكنك من أداء الوظيفة من واقع المعلومات الواردة فى سيرتك الذاتية. بينما صاحب العمل يود أن يعرف منك المزيد عن هذه النقاط، أن اهم النقاط الهامة للمقابلة الشخصية هى تقييم صاحب العمل لك لمعرفة ما إذا كان يشعر أنك ستكون عضوا متناسبا مع فريق العمل وكيف ستتفاعل مع العملاء. فى

الواقع أنت ستقضى غالبية الأسبوع فى محل العمل وبالتالى يريد صاحب العمل أن يتأكد أنك الشخص الذى سوف يشعر الجميع بالارتياح فى التعامل معه. لذلك حاول قدر الإمكان أن تكون هادئا وواثقا من نفسك خلال المقابلة الشخصية.

■ **الحماس:**

هذا العنصر فى غاية الأهمية لاسيما إذا لم تكن لديك الخبرة المطلوبة. اثبت للجنة المقابلة، بالأمثلة إن وجدت، أنك شخص تتعلم بسرعة وأن أى افتقار للخبرة سيتم تعويضه بسهولة بواسطة حماسك ورغبتك الشديدة فى التعلم. يدرك أصحاب الأعمال بوجه خاص أن الشخص الذى يتمتع بالحماس فى العمل من الأرجح أن يساهم فى الفريق أكثر من أى عضو آخر يفتقر إلى الاهتمام.

■ **الاحترافية:**

حاول أن تضفى صفة الإحترافية على المقابلة الشخصية. داوم على النظر بعينيك إلى أعضاء اللجنة. لا تغالى فى إظهار الود والبساطة خلال المقابلة. لا تتحدث عن حياتك الشخصية (ما لم يكن ذلك رد على سؤال محدد من اللجنة) لا تتحدث عن قضايا شائكة أو مثيرة للجدل (مثل السياسة أو الدين) لا تدلى بتعقيبات سلبية عن أى صاحب عمل سابق أو زملائك فى العمل. أجب على الأسئلة بصراحة وبواقعية وأشر إلى المعلومات الواردة فى سيرتك الذاتية إذا كانت ذات صلة بالسؤال.

■ التفاوض على الراتب:

لا تذكر الراتب، ولا الأجازة السنوية، ولا المزايا وما إلى ذلك خلال مرحلة المقابلة الشخصية ما لم يسألك عضو اللجنة عن توقعاتك بهذا الشأن بالتحديد. إذا ذكرت مستوى مرتفع من الراتب فى مرحلة المقابلة الشخصية، ربما تخرج من المنافسة قبل حصولك على فرصة التفاوض. كل هذه الأمور يمكن أن تنتظر حتى تعرف أنك المرشح الذى وقع عليه الاختيار، وأن الشركة قدمت لك عرضا وتستطيع حينئذ بدء عملية التفاوض من موقع القوة (لأنك تعرف بالفعل أنهم يريدونك).

■ حظ سعيد فى مقابلتك الشخصية:

تذكر أنك حتى إذا لم تحصل على الوظيفة الأولى التى أجريت لك المقابلة الشخصية بشأنها، فإنك تكون قد دخلت فى تجربة مفيدة. إن حضور المقابلات الشخصية يعتبر مهارة متطورة. لذلك ينبغى عليك بعد إجراء المقابلة الشخصية العودة إلى المنزل ومراجعة ما تم خلال المقابلة، ما هى الأمور التى سارت على ما يرام وما هى النقاط التى لم تكن موفقا فيها. سجل ملاحظاتك حول كيفية الإجابة على بعض الأسئلة بشكل مختلف خلال المقابلة الشخصية القادمة، وما هى الأمور غير المتوقعة التى ظهرت خلال المقابلة، ثم ابدأ الاستعداد للمقابلة الشخصية القادمة.

■ العد التنازلى للمقابلة:

إن دعوتك لإجراء مقابلة تعنى أنك تجاوزت الخطوة الأولى

وهى تقديم طلب التوظيف، وغالبا ما تكون هذه الأوراق قد أعطت انطباعا جيدا لدى أصحاب العمل ولذلك تمت دعوتك لهذه المقابلة. لذا عليك تجهيز نفسك جيدا حتى لا تضيع فرصة الحصول على هذا العمل.

■ الحصول على المعلومات:

حاول الحصول على معلومات عن الشركة والوظيفة التى ستتم مقابلتك لأجلها ـ بإمكانك سؤال أصحاب العمل إن كانت لديهم أى نشرات أو مجلات أو مطويات تحتوى على معلومات عنهم. حاول الحصول على إجابات للأسئلة التالية:

- ماذا يفعلون/ يصنعون/ يبيعون؟
- من هم عملائهم؟
- من أى نوع هم من المنظمات؟
- معلومات مالية ـ رأس المال، الأرباح وغيرها.
- ماذا يتضمن العمل بالضبط؟
- فى رأيك، ما نوع الشخص المطلوب لهذا العمل؟
- كيف يمكنك أن تجعل مهاراتك ملائمة للعمل؟

■ خطط للمقابلة:

من سيجرى لك المقابلة؟ إن كان مديرك المستقبلى هو من سيجرى لك المقابلة، فستحتوى المقابلة على الكثير من التفاصيل. أما لو كان مدير شؤون الموظفين هو من سيجرى المقابلة،

فستكون التفاصيل أقل، ولكن ستبقى المقابلة اختبار لك.

هل يوجد اختبار عليك القيام به؟ حاول معرفة ذلك قبل المقابلة واطلب أمثلة عن الأمور التى سيطلب منك أداءها.

إن كانت لديك إعاقة، اتصل بالقسم الطبى فى الشركة للقيام بالترتيبات اللازمة. قبل يوم من المقابلة، تأكد من قيامهم بالترتيبات اللازمة.

■ خطط لرحلتك:

اسأل عن الوقت الذى يستغرقه الطريق لمكان إجراء المقابلة، وكيفية الوصول له. اطلب خريطة للطريق أو اسأل عن العلامات المميزة.

■ فكر بما سترتديه:

- أعط نفسك متسع من الوقت للتفكير بما سترتديه واعمل على أن تكون الملابس جاهزة قبل المقابلة بيوم.
- ليس عليك شراء ملابس جديدة، فالملابس النظيفة المرتبة ستفى بالغرض.
- إن كان مظهرك حسنا، ستشعر براحة أكثر.

■ جمّع المعلومات التى ستحتاجها فى المقابلة:

- أمور من الممكن أن تساعدك، مثل السيرة الذاتية.
- أمور طلبها أصحاب العمل أو يمكنك إعطائهم إياها، مثل الشهادات، أمثلة على أعمالك، وغيرها.

- أعد قراءة إعلان الوظيفة لتجديد معلوماتك عنها - تأكد من أنك لم تفقد شيئا.

■ **أخيرا:**

- حاول أن تنام جيدا فى الليلة السابقة.

أسئلة وإجابات المقابلات

فيما يلى قائمة بعشرين سؤالا من الممكن أن تطرح عليك فى المقابلة. وبعض المقترحات التى قد ترغب بالاستعانة بها لتحضير إجابتك. الاستعداد التام سيعطيك الثقة لتقدم أفضل ما لديك فى المقابلة.

١ - لماذا ترغب بالعمل هنا؟

حاول الإشارة إلى:

- سمعة الشركة الجيدة.

- أى معلومة إيجابية أخرى تعرفها عن الشركة، مثل: توجد لديكم سجلات للتدريب، فرص متساوية للجميع.

- العمل هنا يتيح لك الفرصة للعمل فى أمور تحبها.

٢ - لماذا تركت عملك السابق؟

اشرح باختصار وبصدق أسباب تركك للعمل السابق. قل أى أمر إيجابى يمكنك قوله. على سبيل المثال: إذا تركت العمل لأسباب صحية، أشر إلى أنك قادر الآن على تحمل كافة المهام

المنوطة بالعمل الجديد. لا تنسى أن تشير إلى أنك قد تعلمت واكتسبت خبرة من عملك السابق فى تحمل المسؤوليات.

٣ - هل قمت بهذه النوعية من الأعمال من قبل؟

نعم: أخبرهم بالمهارات التى لديك وكيف يمكنك الاستفادة منها.

لا: صف خبرات لأعمال أخرى ستمكنك من تعلم هذا العمل بسرعة. أكد على اهتمامك وحماسك للتعلم.

٤ - ما الذى كنت تقوم به فى عملك السابق؟

صف: المهارات والمهام ذات العلاقة بالعمل الجديد.. الآلات والمعدات المستخدمة.. مسؤولياتك.. الأشخاص الذين تعاملت معهم.. كم بقيت هناك.. الترقيات التى حصلت عليها.

٥ - أى نوع من المعدات والأجهزة يمكنك تشغيله؟

- اذكر أى نوم من المعدات ذات العلاقة بالعمل الجديد.
- تدريبك ومؤهلاتك.
- المدة التى شغّلت فيها هذه المعدات والأجهزة.

٦ - كم هى المدة التى بقيتها بلا عمل؟ وكيف كنت تقضى وقتك؟

صف: كيف كنت تبحث عن العمل.. الأعمال التطوعية.. الدراسات الإضافية.. هواياتك... الخ.

٧ - ماذا لديك:

- أعمال كثيرة؟

- عمل واحد فقط؟

حاول الإشارة إلى الأمور التالية فى كل حالة:

- رغبتك فى توسيع خبرتك فى الأعمال والشركات المختلفة.

- الكثير من الأعمال كانت مؤقتة.

- أنك تفضل أن تبقى فى عمل بدلا من الجلوس بلا عمل.

- كان لديك العديد من الأعمال المختلفة ضمن وظيفتك الأخيرة.

- العمل كان يمنح الفرصة للتطور.

- العمل كان ممتعا.

٨ - لماذا على أن أقبلك لشغل هذه الوظيفة؟

- كن مستعدا لهذا السؤال وجاوب بثقة وإيجابية.

- صف مهاراتك وخبراتك وعلاقتها بهذا العمل.

- طمئن صاحب الشركة وأشعره بأنك نشيط فى العمل وبارع فيه ومحل للثقة.

٩ - ألست:

أ) صغيرا؟

ب) كبيرا؟

صف:

- خبراتك التى اكتسبتها إلى وقتنا الحالى متضمنة تدريبك وخبراتك الإشرافية.

- اشــرح أنك قــادر على إثبــات نفـسـك، والتــأقلم، والتــعلم بسرعة... الخ.

- بحاجة لتدريب أقل.

- إمكانيتك اتخاذ القرارات بسرعة.

- تطلعك إلى سنوات إنتاجية جديدة.

- ما زال بإمكانك التأقلم مع التغيير.

- تاريخ عملك الجيد.

١٠ ـ الا ترى أن تأهيلك أعلى مما هو مطلوب فى الوظيفة؟

أكد على أنك:

- تتطلع لشىء جديد، مختلف، وحيوى.

- بإمكانك تلقى التعليمات بنفس إمكانيتك لإصدارها.

١١ ـ كيف يمكنك مجاراة الناس والتماشى معهم؟

- صف كيف كنت تعمل سابقا ضمن فريق.

- أشر إلى قدرتك على مجارات الناس من كافة المستويات.

- أعط أمثلة.

١٢ ـ ما الذى يصنع عضوا جيدا فى الفريق؟

صف المهارات المطلوبة:

- قدرة عالية على الاتصال.

- المرونة.

- التكيّف.

- التعاون.

- الشعور بالآخرين... الخ.

- وكيف يمكنك إظهار هذه المهارات من خلال أنشطة عملك السابق.

١٣ - كيف يمكنك معالجة ضغط العمل؟

صف الضغط فى أعمالك السابقة مستخدما أمثلة حديثة، مثل: كيف تصرفت مع تغيير الموعد النهائى لإنجاز أمر ما، إنهاء طلبات بسرعة بالغة، التعامل مع العجز فى الموظفين.

١٤ - ما هى نقاط قوتك ونقاط ضعفك؟

ينبغى أن يكونوا على دراية بنقاط قوتك وضعفك وذلك من المعلومات الموجودة فى طلبك للحصول على الوظيفة وسيرتك الذاتية التى قدمتهما.

- ابدأ بشرح أجزاء من عملك السابق كانت صعبة عليك، ثم اشرح كيف تمكنت من التغلب على هذه الصعوبات.

- كن موجزا بشكل ملائم لكن بصدق.

- أصحاب العمل يقدرون الأشخاص الذين يعترفون بأخطائهم أكثر من الذى يلقونها على الآخرين.

١٥ - ماذا تود أن تعمل فى السنوات الخمسة المقبلة؟

بيّن لهم أنك تريد أن تعمل فى نفس الشركة طوال المدة على أن تتم عملية التطوير من خلالها.

١٦ ـ متى آخر مرة فقدت فيها أعصابك؟

تجنب إعطاء أمثلة من العمل. احكى أمورا من حياتك الخاصة مع إيضاح أنك لن تفعلها ثانية. واشرح ما الذى تعلمته من هذه الخبرة.

١٧ ـ ما هو الراتب الذى تتوقعه؟

إن كان مستوى الراتب قابلا للتفاوض: كن مستعدا للتفاوض. ولكن كن حذرا، طلبك العالى جدا قد يخرجك من المنافسة على الوظيفة، وبطلبك المنخفض جدا قد تكون أن الخاسر مستقبلا. حاول أن تعرف مسبقا مستويات الرواتب قبل حضور المقابلة.

١٨ ـ كيف كان معدل غيابك عن عملك السابق؟

- إن كان نادرا، أخبرهم بذلك.

- إن كان الغياب مشكلة تواجهك، اشرح لهم أسباب ذلك، لتطمئن أصحاب العمل على حل هذه المشكلة.

- إن كانت لديك إعاقة، ناقش معهم بحرية الحلول المتاحة، وكن إيجابيا.

١٩ ـ متى ستكون جاهزا للبدء فى العمل؟

لتكن إجابتك: "فى أسرع وقت ممكن"! لا تضع أى عقبات فى الطريق.

٢٠ ـ هل لديك أية أسئلة؟

عادة ما يطرح هذا السؤال فى نهاية المقابلة. جهز نفسك

للسؤال عما تريد معرفته عن الوظيفة والشركة.. هذه بعض الأمثلة:

- لماذا هذه الوظيفة شاغرة؟
- لماذا رحل آخر موظف عنها؟
- من سيكون مسؤولى المباشر؟
- ما هو التدريب الذى أحتاجه؟
- ماذا سيكون عملى الأول؟
- متى سأتلقى جوابكم على طلب التوظيف؟
- كيف سيدفع لى؟

الاستعداد التام للمقابلة سيعطيك الثقة لتقدم أفضل ما لديك.

يوم المقابلة

■ قبل المغادرة:

- أعط نفسك متسع من الوقت للوصول.
- تأكد من اصطحاب جميع الأوراق المطلوبة.
- إذا تأخرت بشكل خارج عن إرادتك، اتصل بأصحاب العمل لشرح الظروف والاعتذار ومحاولة تحديد موعد آخر.

■ عند الوصول:

- احرص على الوصول قبل المقابلة بعشر دقائق.
- أعط اسمك لموظفى الاستقبال أو الشخص الموجود لاستقبالك.

- حاول أن تبقى هادئا.

- تحدث مع موظفى الاستقبال أو الشخص الذى استقبلك قبل الدخول للمقابلة. هذا سيساعدك على أن تبقى هادئا.

■ **المقابلة:**

- أولا، اعلم أن علامات توتر الأعصاب (سرعة دقات القلب، ترطّب الأيادى، واضطراب المعدة) أمر طبيعى. هذه هى طريقة جسمك الطبيعية لمواجهة التحديات والاختبارات، فلا تدعها تؤثر عليك.

هذه نصائح عامة قد تساعدك:

■ **افعل:**

- ادخل الغرفة بثقة.

- قم بمصافحتهم، وعرفهم بنفسك.

- كن مهذبا وودودا. انظر مباشرة لعيون من يجرى معك المقابلة بمجرد دخولك الغرفة.

- ابدو مهتما. كما أن عليك الإجابة على أسئلتهم، بإمكانك طرح الأسئلة عليهم.

- أجب على الأسئلة بأكبر قدر ممكن من الشمول. تجنب إجابات نعم ولا.

- استخدم أمثلة لتبين إنجازاتك.

- اخبرهم بالحقيقة.

- استفسر إن لم تفهم أى سؤال.

- تكلم بوضوح.

- سوّق نفسك. اعرض نقاطك الجيدة ومزاياك، وكن إيجابيا.

- حاول أن تبتسم بود، لكن لا تصطنع الابتسامة.

■ لا تفعل:

- تجلس حتى يقوموا بدعوتك.

- تترهل وتتململ على الكرسى.

- تدخن.

- تحلف.

- انتقاد أصحاب العمل السابق.

- مقاطعة كلامهم.

- تلفت انتباههم لنقاط ضعفك.

- تذكر أن معظم أصحاب العمل يحبون:

- الأشخاص الذين ينصتون.

- الأشخاص الذين يدعمون إجاباتهم بأمثلة.

- الأشخاص الذين يوجزون ما يجب إيجازه.

- الأشخاص الذين يأتون للمقابلة مستعدين.

- الأشخاص الذين يبدون واثقين.

أنواع أخرى من المقابلات

ليست كل المقابلات تتبع أسلوب (واحد لواحد). قد تواجه أنواع أخرى من المقابلات. فيما يلى شرح موجز لبعض أنواع المقابلات:

■ **مقابلات اللجان:**

تتكون اللجنة عادة من عضوين أو أكثر، على سبيل المثال: رئيس التوظيف، ورئيس القسم الذى ستعمل به.

حاول أن لا تتتابك الرهبة من هذا الوضع. انظر للشخص الذى يطرح الأسئلة، وانظر للشخص الآخر أحيانا وأنت تجيب على الأسئلة. تذكر أن القرار سيتخذ من قبل أكثر من شخص، وهذا قد يزيد من فرصتك على النجاح.

■ **مقابلات اكتشاف الكفاءة:**

هذه المقابلات صممت لتتيح لك الفرصة لعرض مستوى كفاءتك فى المهام الأساسية للعمل المطلوب. ربما يطلب منك مناقشة أمثلة من عملك السابق وإنجازاتك. الأمثلة يجب أن تكون مختلفة عن تلك التى ذكرتها فى طلبك لشغل الوظيفة. قبل المقابلة عليك أن تعمل قائمة بالكفاءات المطلوبة لهذا العمل وفكر بأمور قمت بها متعلقة بكل أمر من هذه الأمور.

■ **مقابلة المجموعة:**

قد تدعى لمقابلة بكونك جزء من مجموعة. وهذا لاختبار كيف ستتصرف إن كنت جزء من فريق. كن مستعدا لأخذ جزء فعلى من المناقشة/ المهام وضع أفكارك أمامهم. كن جازما لكن غير متصلب.

■ اختبارات المهارات أو اختبارات أمثلة العمل:

هذه الاختبارات صممت لقياس مستوى معرفتك، أو فهمك لهذا العمل، كاختبارات الطباعة، السواقة، اللياقة،... الخ. حاول أن تعرف عما سيكون الاختبار وحاول ممارسته قبل المقابلة.

■ الاختبارات الشخصية:

قد توجّه إليك أسئلة عن معتقداتك، مشاعرك، وسلوكك فى حالات معينة. لا يوجد الكثير من أسئلة نعم ولا فى هذا النوع من المقابلات. لنتيجة النهائية هى تقدير شخصى لمعرفة ما إذا كان الشخص يناسب العمل المعلن أم لا.

■ اختبارات القابلية والجدارة:

هذه الاختبارات صممت للتنبؤ عن مدى جودة قيامك بمهام معينة. حيث يتم اختبار براعتك فى أمور مثل التفكير فى الكلمات، الأرقام، الأشكال البيانية، حل المشكلات، واتباع التعليمات. عادة ما تكون هذه المقابلات فى شكل اختبار تحريرى عليك إنهاءه فى فترى زمنية محددة.

لا تقلق إن كان عليك تجربة أنواع جديدة من المقابلة غير التى تعودت عليها، فالقواعد متشابهة فى معظم أنواع المقابلات. الإعداد هو كل شىء!

بعد المقابلة

بعد خروجك من القابلة، وقبل أن تنسى ما دار فيها، فكر فى طريقة سيرها:

- ما الأمور التى سارت بشكل حسن؟
- ما الأمور التى سارت يشكل سيئ؟
- هل أحسست بصعوبة سؤال ما؟ لماذا؟

قائمة التقييم التالية قد تساعدك على تحديد المناطق التى بحاجة لتطوير:

اسأل نفسك: هل:

- وصلت فى الوقت المحدد؟
- لبست بشكل ملائم؟
- حيّيت الذى يجرى المقابلة بأدب؟
- جلست بشكل جيد وتحاشيت التململ؟
- أجبت الأسئلة بشمولية؟
- سوّقت لنفسى - بيّنت لهم لم ترى نفسك أفضل شخص لشغل الوظيفة؟
- وصفت مهامك السابقة بشكل جيد؟
- نظرت لمن يجرى المقابلة وتبسّمت أحيانا؟
- شكرت من أجرى معك المقابلة لمنحك جزء من وقته لمقابلتك؟

بعد المقابلة، اجلس واكتب رسالة شكر مختصرة للشخص الذى أجرى معك المقابلة. اشكرهم على وقتهم وكرر رغبتك الشديدة فى الحصول على الوظيفة.

حاول أن تتعلم أكبر قدر ممكن من كل مقابلة.

اسعى لأن تكون أكثر استعدادا وواثقا أكثر فى المستقبل بالنظر للمناطق المحتاجة لتطوير وتنمية نقاط قوتك.

بهذه الطريقة ستزيد فرصتك فى الحصول على الوظيفة!

فى يوم المقابلة الشخصية

- حضّر نفسك جيداً واصحب معك ما تحتاجه من نسخ من شهاداتك التعليمية والدورات العملية وصور شخصيه والأشياء المرتبطة بالمقابلة.

- تأكد من وصولك فى الوقت المناسب حيث أن التزامك بموعد المقابلة يؤكد حرصك والتزامك.

- اتجه مباشرة بعد وصولك للموظف المختص وابلغه بموعد المقابلة.

- اقفل جهاز الهاتف الجوال قبل دخول قاعة المقابلات.

القسم الثالث: أسئلة تطرح أثناء المقابلة

هناك العديد من الأسئلة الشائعة تطرح فى المقابلات منها ما يلى:

١ - تكلم عن نفسك.

٢ - ماذا تعرف عن الوظيفة المتقدم لها؟

٣ - أسباب تقدمكم للعمل بالمنشاة.

٤ - ماذا تعرف عن المنشأة (وضع المنشأة، المنتج، العملاء)

٥ ـ ما هى المؤهلات المتوفرة لديك والتى تساعدك على القيام بمهام الوظيفة المتقدم لها؟

٦ ـ هل مارست مسبقا مهام الوظيفية المتقدم لها؟

٧ ـ ما هى الأجهزة التى تدربت أو عملت عليها سابقا؟

٨ ـ ما هى المدة التى قضيتها بلا عمل؟

٩ ـ كيف تقضى وقت فراغك؟

١٠ ـ ما هى المنشآت التى سبق وان قدمت عليها؟

١١ ـ اخبرنا عن بعض الأعمال التطوعية التى قمت بها؟

١٢ ـ ما هى ابرز هوايتك؟

١٣ ـ تحدث عن ابرز انجازاتك؟

١٤ ـ متى أخر مرة فقدت فيها أعصابك ولماذا؟

١٥ ـ ما هو مقدار الراتب الذى تتوقعه؟

١٦ ـ متى ستكون جاهزاً للبدء فى العمل؟

١٧ ـ ما هى أخر دولة سافرت إليها وما هو سبب السفر؟

١٨ ـ ما طموحاتك المستقبلية؟

١٩ ـ ما هى نقاط قوتك ونقاط ضعفك؟

بعض التصرفات الصحيحة:

ـ ادخل مقر المقابلة بثقة. وقم بمصافحتهم المقابلين وعرفهم بنفسك.

- كن مستمعا جيدا ولبقا وودوداً وتركز نظرك فى اتجاه شخص واحد من المقابلين بل انظر إلى الجميع وأنت تتحدث.

- اظهر الاهتمام كما إن عليك الإجابة عن أسئلتهم بإمكانك طرح الأسئلة عليهم إذا لم تفهم أى سؤال.

- اجب عن الأسئلة بأكبر قدر ممكن من الشمول وتجنب إجابات نعم ولا.

- استخدم أمثلة لتبين انجازاتك..

- استفسر إذا لم تفهم أى سؤال

- تكلم بوضوح.

- سوق نفسك. اعرض نقاطك الجيدة ومزاياك وكن ايجابياً.

- حاول أن تبتسم بود لكن لا تصطنع الابتسامة.

- وبعد المقابلة اشكرهم المقابلين على إتاحة الفرصة لك وكرر رغبتك الشديدة فى الحصول على الوظيفة.

بعض التصرفات الخاطئة:

- يظهر عليك التملل وعدم الاهتمام.

- انتقاد عملك السابق.

- المقاطعة وعدم اللباقة.

- تلفت انتباههم لنقاط ضعفك.

■ ■ ■

مهارات يجب اكتسابها
لنجاح المقابلة

فن الحوار والاقناع

الصفات الاساسية للمحاور الناجح:

١ ـ **اللباقة:** وهى ان تقول اكره الاشياء واقساها بارق العبارات واحلاها.

٢ ـ رباطة الجأش وهدوء البال.

٣ ـ حضور البديهة.

٤ ـ النفوذ وقوة الشخصية.

٥ ـ قوة الذاكرة.

٦ ـ الامانة والصدق.

٧ ـ ضبط النفس.

٨ ـ التواضع.

٩ ـ العدل والاستقامة.

١٠ ـ **دماثة الخلق:** كيف تلوم دون ان تسىء؟ وكيف تنتقد دون ان تحرج؟ وكيف تقتنع دون ان ترضخ؟

ثم نذكر معوقات الحوار والاقناع:

١ ـ النطق غير السليم.

٢ ـ الصوت غير الواضح.

٣ ـ الفأفأة فى الحوار.

٤ ـ الصمت لفترات طويلة دون ردة فعل.

٥ ـ عدم مراعاة اداب الحديث.

٦ ـ عدم التركيز والاصغاء.

٧ ـ عدم الاستعداد النفسى للحوار والاقناع.

٨ ـ عدم التركيز والاصغاء.

٩ ـ عدم ضبط النفس والانفعال السريع.

١٠ ـ التسرع (الاستنتاج الخاطىء).

١١ ـ عوامل نفسية (السن ـ العادات والتقاليد).

١٢ ـ غموض مضمون الحوار.

١٣ ـ عدم منطقية الحوار.

١٤ ـ افتقار الرسالة الاقناعية الى التكرار.

١٥ ـ عدم اجادة المتحدث لاساليب الاقناع المناسبة وفنونه اللغوية والحركية.

١٦ ـ افتقار المتحدث الى العوامل التى تؤهله لممارسة الاقناع كالثقة بالنفس والجاذبية والاحترام.

١٧ ـ افتقاد المتحدث الى اهم مؤهلات الاقناع كالذكاء والفطنةوالقدرة على المناورة.

١٨ ـ عدم اقتناع المتحدث بما يقدمه للغير (فاقد الشىء لا يعطيه).

١٩ ـ عدم ضعف التحصيل العلمى لدى المتحدث.

٢٠ ـ وجود تعارض وتنافر وتضارب بين المتحدث والمستمع سواء فى التفكير او فى الاتجاهات او الدوافع ونحوها.

٢١ ـ عناد المتلقى (المستمع) وغروره المفرط.

٢٢ ـ عدم ثقة المستمع بنفسه.

٢٣ ـ عوائق فنية كالتشويش وسوء الارسال وسوء الاداء.

واخيرا نذكر الخمس عشرة من القواعد الذهبية للحوار والاقناع:

١ ـ أخلص نيتك لله.

٢ ـ استعد. استعد. استعد.

٣ ـ لا تجمد على طراز واحد.

٤ ـ كن اذنا صاغية.

٥ ـ كن ربانا ماهرا.

٦ ـ عليك بالعقل والمنطق.

٧ ـ اجعل الافعال دائما اقوى من الاقوال.

٨ ـ احمل راية الرفق والحنان.

٩ ـ جامل الناس تحز رق الجميع.

١٠ - استخدم الوسائل التعليمية والاساليب الحسية.

١١ - لا تسكن فى بيت من المرايا.

١٢ - قال تعالى (قل هاتوا برهانكم إن كنتم صادقين).

١٣ - لا تقل لا من البداية.

١٤ - كن اكثر جاذبية.

١٥ - التزم الاستراتيجيات الذكية.

الهدوء

- «أهدأ ما يكون البحر عميقا».

- «العربة الفارغة أكثر جلبة من العربة الملأى».

الأمثلة الإنسانية تحفل بإبراز الهدوء على أنه فضيلة؛ وهو كذلك.

فالعقل يؤدى دوره حين يكون الجو صحوا، أما إذا حامت حوله سحب الغضب؛ فإنه ينكسف ويضعف، ويصبح تابعا ذليلا للعاطفة العاصفة!

ولا يجد خصمك ما يهزمك به أكثر من أن يجعلك فى حالة استفزاز؛ فأنت حين تبتسم تفقد عدوك لذة الانتصار.

يقول ربنا سبحانه: ﴿وَإِذَا مَا غَضِبُوا هُمْ يَغْفِرُونَ﴾ (الشورى: ٣٧).

ويقول النبى ﷺ: «إن الغضب جمرةٌ فى قلب ابن آدم تتوقد». رواه أحمد وهو عند الترمذى والبيهقى.

وحين حضرت أبا طالبٍ الوفاة دخل عليه النبى - ﷺ -

وعنده أبو جهل وعبد الله بن أبى أمية، فقال النبى - ﷺ - : «أى عم قل لا إله إلا الله. أحاج لك بها عند الله». فقال أبو جهل وعبد لله بن أبى أمية يا أبا طالب، أترغب عن ملة عبد المطلب. فقال النبى - ﷺ - : «لأستغفرن لك ما لم أنه عنك"» فنزلت ﴿ما كان للنبى والذين آمنوا أن يستغفروا للمشركين ولو كانوا أولى قربى من بعد ما تبين لهم أنهم أصحاب الجحيم».

الموقف صعب، حيث إن النبى ﷺ أحب أبا طالب، وقدر مواقفه النبيلة إلى جانبه، وهو فى النزع؛ فهى الفرصة الأخيرة ولن تتكرر، والموضوع هو أخطر الموضوعات على الإطلاق، هو موضوع الإيمان بالله ورسله وعبادته وتوحيده ولا يتطلب الموقف من أبى طالب أكثر من النطق بالشهادتين، وهو كان يقول:

ولقد علمت بأن دين محمد من خير أديان البرية دينا لولا الملامة أو حذارى سبة لوجدتنى سمحا بذاك مبين وبررتنى وعلمت أنك ناصحى ولقد صدقت وكنت قبل أمينا.

ولقد أدرك النبى ﷺ بفطرته أن الانفعال فى هذا الموقف لا يزيد الأمر إلا تعقيدا، فقال بكل هدوء، ولطف:

يا عم، قل لا إله إلا الله، كلمة أحاج لك بها عند الله.

ويعيدها عليه.

ولم يشأ ﷺ أن يدخل فى عراك مع قطاع الطريق ممن حول عمه، وكانوا يثبتونه على الشرك ويقولون:

أترغب عن ملة عبد المطلب؛ فيذكرونه بأجداده ودينهم،

ويحذرونه من خلافهم ﴿وَانطَلَقَ الْمَلأُ مِنْهُمْ أَنِ امْشُوا وَاصْبِرُوا عَلَىٰ آلِهَتِكُمْ﴾ (ص: ٦)، وهذا يذكر بموقف نوح عليه السلام، وهو منهمك بتقرير الأصل الأكبر: الإيمان والتوحيد ﴿قَالَ رَبِّ إِنِّي دَعَوْتُ قَوْمِي لَيْلاً وَنَهَارًا ۝٥ فَلَمْ يَزِدْهُمْ دُعَائِي إِلاَّ فِرَارًا ۝٦ وَإِنِّي كُلَّمَا دَعَوْتُهُمْ لِتَغْفِرَ لَهُمْ جَعَلُوا أَصَابِعَهُمْ فِي آذَانِهِمْ وَاسْتَغْشَوْا ثِيَابَهُمْ وَأَصَرُّوا وَاسْتَكْبَرُوا اسْتِكْبَارًا ۝٧ ثُمَّ إِنِّي دَعَوْتُهُمْ جِهَارًا ۝٨ ثُمَّ إِنِّي أَعْلَنتُ لَهُمْ وَأَسْرَرْتُ لَهُمْ إِسْرَارًا ۝٩ فَقُلْتُ اسْتَغْفِرُوا رَبَّكُمْ إِنَّهُ كَانَ غَفَّارًا ۝١٠ يُرْسِلِ السَّمَاءَ عَلَيْكُم مِّدْرَارًا ۝١١ وَيُمْدِدْكُم بِأَمْوَالٍ وَبَنِينَ وَيَجْعَل لَّكُمْ جَنَّاتٍ وَيَجْعَل لَّكُمْ أَنْهَارًا ۝١٢ مَا لَكُمْ لا تَرْجُونَ لِلَّهِ وَقَارًا ۝١٣ وَقَدْ خَلَقَكُمْ أَطْوَارًا﴾ (نوح: ٥ ـ ١٤).

هل يجوز أن نسوغ لأنفسنا حين تغضب وتثور أننا على الحق، أو ليس الحق دافعا إلى الهدوء والصبر وسعة الصدر؟!

أليس الغضب عاصفة تشوش على وسائل الاتصال والتلقى وتمنع التركيز؟

حين تقرأ لوحة جميلة تقول لك «الحلم سيد الأخلاق» وتتأملها تجد أن الحلم حين الاختلاف والاتفاق والقبول والرفض؛ وسام يتزين من اختاره الله لذلك، ليزيد فى فضائله ويخفف من رذائله، حتى الظالم حين يكون حليما يختلف الناس حوله، ويلتمس قوم له المعاذير.

ما سر الاحتدام والروح الغضبية التى تطبع كثيرا من العرب اليوم بميسمها؛ حتى ليبدو أن معيار الغيرة والقوة والشجاعة هو

الغضب؛ بينما يقول النبى ﷺ فى الحديث المتفق عليه: «ليس الشديد بالصرعة، إنما الشديد الذى يملك نفسه عند الغضب».

الأمر لا يتطلب إلغاء الطبيعة الإنسانية أو تجاوزها، أو إقصاء الغضب أبدا، فهذه مهانة لا تتفق وعزة المرء وكرامته، بيد أن مقدار الغضب والجاهزية له لدى شعب أو أمة تحتاج إلى معايرة وضبط، ولا يجوز أن نعتبر الانسياق مع طبيعتنا هو مقتضى الديانة، فالدين جاء للتهذيب والتزكية والتربية، وفى مكة تربى المسلمون على تحمل ألوان العنت والتعذيب دون أن ينتصروا لأنفسهم، حتى صفت فطرهم وزكت طبائعهم وتجردوا من حظوظ نفوسهم ثم أذن لهم بعد ذلك فى الانتصار، بعدما تخلصوا من حمية الجاهلية.

أن يكون الغضب هو الأصل فى حياتنا وعلاقاتنا وخطبنا ومواقفنا ولغتنا؛ فهو منذر بفقدان السيطرة على النفس والاحتكام إلى العقل والمصلحة

■ ■ ■

إتيكيت مقابلات العمل

مقابلات العمل

- عند تملأ طلب الالتحاق بوظيفة ما، فأنت تنتظر بالطبع ميعاد إجراء المقابلة مع صاحب العمل لتحديد ما إذا كنت

تصلح للوظيفة أم لا، لمعرفة قدراتك ومدى استعدادك لإنجاز الأعمال وهل تتوافر لديك مقومات المسئولية أم لا؟

فالمقابلة التى تتم بينك وبين صاحب العمل تبدو وكأنها المكيال الذى يزن قدراتك المتاحة، وتعمل جاهدا حتى ترجح كفتك من خلال الدفاع عن خياراتك فى نوعية العمل الذى تود أن تقوم به، والدفاع عن أهدافك بل وعن قدراتك التعليمية.

فصاحب العمل هو الذى يملك خياراتك الوظيفية التى ترغب فيها، والمطلوب منك أن تبذل أفضل ما لديك لكى تحصل على ما تريده لكن السؤال الآن «هل ينبغى عليك الإجابة عن كل سؤال يوجه إليك»؟

إذا كان من حق صاحب العمل أن يسألك، فالمتقدم للعمل من حقه أن يرفض الإجابة عن الأسئلة التى يوجهها إليه صاحب العمل فى حالة واحدة فقط إذا كانت الأسئلة لا تؤثر على العمل ولا تتصل به. ويمكننا تصنيف هذه المواضيع إلى أربعة فئات

ممنوع على صاحب العمل التحدث فيها وإن كان يوجد الكثير منهم ما زالوا مصرين على الخوض فى تفاصيلها، وتذكرها هنا لكى ننبه المتقدم للعمل كيف يتصرف وكيف يجيب عليها، ويجعل من نفسه قناصا ماهرا للفوز بفرصة العمل.

• قائمة الممنوعات:

١ ـ الإعاقة والمهارات الجسدية.

٢ ـ أمور شخصية وخاصة بالمرء.

٣ ـ أمور عرقية تتعلق بالنوع، أو بالعقيدة أو باللون.

٤ ـ الأمور العائلية.

١ ـ الأسئلة المتعلقة بالإعاقة والمهارات الجسدية:

ليس من حق صاحب العمل السؤال أو الاستفسار عن أية إعاقة عضوية، أو إجراء أية اختبارات لمعرفة المهارات الجسدية. إلا فى حدود ضيقة جدا إذا كان ذلك يؤثر على العمل وأدائه ويسبب معوقات لإنجاز التقدم فيه. لأن العمل هو مجموعة من الأفراد مجتمعين سويا فى إنجاز متطلباته ولا يعتمد ذلك على مهارات واحد بعينه منفصلا عن هذه الجماعة. ولكن فى الوقت نفسه نجد أن صاحب العمل هو الوحيد المسئول عن تحديد نسبة الإعاقة أو مستوى المهارات المطلوبة لأداء الأعمال على خير وجه بدون الإضرار بمشاعر المتقدم للوظيفة التى أعلن عنها.

■ قائمة الممنوعات لهذه الفئة:

ـ كم يبلغ طولك؟

- ما هو لون عينيك؟

- هل تمارس الأنشطة الرياضية بشكل منتظم؟

- هل تعانى من بعض الأمراض؟

٢ - الأسئلة المتعلقة بالأمور الشخصية:

من حقك عدم التصريح بأية أمور أو حقائق خاصة أو شخصية عن حياتك. ممنوع توجيه الأسئلة الخاصة بـ : السن - النوع - الوضع المالى، أو حتى سلوكك... مع وجود الاستثناء لبعض الحالات. فمن الممكن أن يسألك عن عمرك فى حالة اجتياز المقابلة ولكن بطريقة ذكية فبدلا من أن تسأل «كم تبلغ من العمر» ممكن أن يحل محله «ما هو تاريخ ميلادك». أما فيما يتعلق بالسلوك المنحرف فمن حق صاحب العمل السؤال عنه ومعرفة تفاصيله والتعرض لبعض المشاكل الصغيرة بأن تكون طرفا فى نزاع أو وقع عليك الحجز لظروف ما خارجة عن إرادتك ولم تثبت أنك مذنب فيها فيمكن الاحتفاظ بها كأسرار شخصية.

■ قائمة الممنوعات لهذه الفئة:

- كم تبلغ من العمر؟

- هل تعرضت للسجن من قبل؟

- هل تملك شقة أم تستأجرها؟

- هل أعلنت عن إفلاسك من قبل؟

٣ ـ الأسئلة المتعلقة بالأمور العرقية:

لا يسأل عن: النوع ـ الجنس ـ اللون ـ العقيدة. وليس هناك مساومة على هذا النوع من الأسئلة ويكون الرفض المتأدب هو الإجابة على هذه الأسئلة.

ـ قائمة الممنوعات لهذه الفئة:

ـ ما هى ديانتك؟

ـ ما هى جنسيتك؟

ـ ما هى لغتك الأولى؟

ـ إلى أى بلد ينتمى والديك؟

٤ ـ الأسئلة المتعلقة بالأمور العائلية:

لا تؤثر الحالة الاجتماعية والعلاقات العائلية على تقييم صاحب العمل لك. وتوجد قاعدة واحدة تحكم وتضع قيودا على مثل هذه الأسئلة: «افتراض انعدام الظروف أو بقدر الإمكان ملاءمتها لإنجاز الأعمال على أكمل وجه» والأمهات العاملات هن أكثر الأشخاص تعرضا لمثل هذه الأسئلة لأن الأم هى التى تحمل على عاتقها مسئولية تربية الأبناء ورعاية المنزل وأفراد أسرتها، يخشى صاحب العمل دائما من عدم وفائها بالتزامات العمل وهذا من حقه لضمان سير العمل لكن بدون الخوض فى تفاصيل أو إحراج المتقدم للوظيفة؟

ـ قائمة الممنوعات لهذه الفئة:

ـ هل تؤثر العناية بأطفالك على سير العمل؟

- كم عدد المرات التى تزوجت فيها؟

- ما هو رأى زوجك فى العمل؟

ويوجد العديد من الأسئلة الأخرى التى من المحتمل أن تقع فى شراكها فكن مستعد دائما فى وضع الدفاع وإلا ستقل للوظيفة «وداعا».

الانطباع الأول يدوم

■ الانطباع الأول:

- الانطباع الأول يدوم.. هذه كلمات متلازمة مع بعضها وصحيحة إلى حد كبير.

وخاصة عند التقدم للالتحاق بوظيفة جديدة فالمرة الأولى للالتقاء بصاحب العمل أو المسئولين هى التى يتحدد عليها قبولك لتكون ضمن فريق العمل أم لا؟ بعكس التعاملات الأخرى فى حكمك على الأشخاص التى تتطلب الالتقاء بهم أكثر من مرة كما فى الصداقة الزواج... الخ.

■ كيف تجعل الانطباع الأول يدوم؟

لا تفكر كثيرا... هو باب واحد فقط ينبغى أن تطرقه «الإتيكيت» فهو المخرج الذى ينقذك فى المواقف الحرجة أو المواقف التى تتطلب قدرا من اللباقة فى التصرفات. وستجد انطباعك الأول يدوم... ومظهرك مع:

- الحذاء النظيف.

- الملابس الأنيقة.

- الأظافر النظيفة.
- الشعر اللامع.
- عدم البهرجة فى الملابس (وارتداء الحلى للبنات والسيدات).
- النسخ الإضافية من السيرة الذاتية والمحفوظة فى ملفات.
- معرفة عنوان وأرقام تليفونات المكان الذى يتم فيه إجراء المقابلة.
- الوصول فى الميعاد المحدد (من الأفضل أن يكون قبل الميعاد).
- معرفة أسماء الأشخاص الذى سيتم إجراء المقابلة معهم.
- الورق والقلم لتدوين أية ملاحظات هامة.
- الحقيبة والأشياء المهمة فقط (عدم حمل أشياء كثيرة).

■ الانطباع الأول يدوم مع خمسة أشياء أخرى عند إجراء المقابلة مع المسئولين:

- الابتسامة.
- النظر إلى عين الشخص الذى يوجد أمامك عند التحدث.
- المصافحة بالأيدى بقوة.
- التحية بالسؤال «كيف الحال»؟ أو «كيف حالك يا سيد/.. أو يا سيدة/....».
- عند تقديم النفس يذكر الاسم ببطء وبوضوح.

وبعد اتباع هذه القواعد الجهنمية سيكون هذا الانطباع الأول والأخير لصاحب العمل.

إتيكيت المحادثة

• إتيكيت المحادثة:

- السلوك الحميد الذى نتبعه دائما يأتى بالنتائج الإيجابية فى أى موقف من المواقف وخاصة فيما يسمى بفن الحديث...

وقد لا يعى الكثير أو لا يعرف كيفية إدارة محادثة مع طرف أو أطراف أخرى.

- فن المحادثة:

- **الاستماع:**

الحديث أو المحادثة هى فن أو فن اجتماعى على وجه التحديد من خلال الملاحظة والتجربة من الممكن أن يصبح الشخص الخجول شخصا ماهرا فى إدارة أى نقاش وسط جماعة وليس مع فرد واحد فقط بعينه... فهل تتخيل مدى الجرأة التى سيصل إليها هذا الشخص باتباعه قواعد الإتيكيت لكى يلتف الآخرون من حولك لتبادل الآراء حول موضوع عام أو خاص. ومن القواعد الأولية أن تكون لطيفا تبدى اهتماما بكلام الآخرين.

وتجد الشخص الاجتماعى تتوافر فيه صفة هامة هى الإنصات للغير باهتمام وترك الفرصة لهم للتحدث بل وإشعارهم بأهميتهم وبهذا ستكسب نقاط لصالحك.

ـ بدء المحادثة:

كيف تبدأ الحوار مع شخص؟ بالتحدث عن المكان الذى تتواجد فيه أو عن سبب تواجدك فيه (إما للالتقاء بالأصدقاء أو غيرهم) التحدث عن الذكريات مع الأصدقاء أو عن حدث مع شخص تعرفه. أما إذا كنت فى حفلة فالمضيفة من الممكن أن تكون هى محور كلامك. لا يشترط تحدثك بكثرة حتى تبدو لطيفا التوجه بالنظر دائما إلى الشخص الذى يتحدث من خلال توجيه بعض الأسئلة عن الموضوع الذى يدور أمامك حتى تساعد على بقائه أطول فترة ممكنة، كما أن ذلك يعكس اهتمامك وانتباهك للغير. والمتابعة لا تأتى بالتحاور الشفهى ولكن بمتابعة العينين وإبداء بعض التغيرات والتعبيرات على الوجه والتى تكون أفضل بكثير من الكلام فى بعض الأحوال.

ـ الثرثرة:

حكاية القصص الطويلة قد لا يكون فى صالحك أو صالح من يقصها لأنك تحتكر الحديث بأكمله ولا تعطى الفرصة للغير. لكن فى بعض الأحيان قد لا تستطيع الفرار من هذه القصص الطويلة إذا كان الشخص الذى يوجد أمامك يحكى حادثة له. وفى هذه الحالة لكسر رتابة الحديث توجه الأسئلة للأشخاص المنصتين عما إذا كانوا قد مروا بمثل هذه الأحداث من قبل. ليس السكون والهدوء من حولك يعنى الاهتمام بما يقوله الشخص أو أن له شأن لكنه قد يعنى الملل... وللابتعاد عن سماع ملاحظات محرجة مثل «هل انتهيت من حديثك» عليك بتنمية

حاسة التمييز لديك عما إذا كان غيرك يشعر بالملل من حديثك أم لا وتحديد الخط الفاصل.

- المقاطعة أثناء الحديث:

مقاطعة الحديث قد تكون من أكثر المآزق التى لا تجعلك تبدو محاورا ناجحا حاول ألا تقاطع الحديث بقدر الإمكان... فإذا انضم شخصا جديدا للمجموعة ومشاركته بموضوع جديد عليك باستئناف الحديث القديم مرة أخرى. وعند العودة لابد من إخبار هذا الشخص بموضوع الحديث.

- الأخطاء:

عند رواية شئ مؤلم حدث لك أو لشخص آخر بدون معرفتك بأن شئ مشابه قد حدث لأحد الحاضرين عليأن يلفت شخص آخر انتباهك، عليك بالإشارة إما بالاعتذار أو بقول «معذرة فأنا لا أعلم بذلك». ثم يدار الحديث فى اتجاه آخر أى يغير الموضوع.

وإذا كنت مرحا وتحب روح الدعابة بأن تبدى سخريتك من شىء بشكل معقول فلا مانع منه ومثال آخر على ذلك إذا تمت دعوتك لتناول وجبة غذاء أو عشاء فى مطعم أو فى بيت أحد الأصدقاء أو عند ذهابك لأحد الحفلات ثم أظهرت استيائك من نوع معين من الطعام ثم وجدته الطبق الرئيسى أمامك فالاكتفاء بإبداء الابتسامة على وجهك ونسيان ما كنت تتحدث بشأنه هو الحل للخروج من المأزق.

ـ الثقافة:

سـرا آخـرا من أسـرار فـن الحديث هو مـعـرفـتك بالشـخـص الذى ستجلس وتدير النقاش معه، ومعرفته بالمواضيع التى تحوز اهتمامه. مـعـرفـة الأخبـار اليومـيـة وخاصـة إذا كنت خـجـولا لتسـتخـدمـهـا عند الحاجة لأن نقاشك لابد وأن يبدو طبيعيا وليس مقحما!

■ ■ ■

كيف تقوى ثقتك بنفسك؟

أولا نبدأ بتعريف الثقة بالنفس..

الثقة بالنفس هى إحساس الشخص بقيمة نفسه بين من حوله فتترجم هذه الثقة كل حركة من حركاته وسكناته ويتصرف الإنسان بشكل طبيعى دون قلق أو رهبة فتصرفاته هو من يحكمها وليس غيره.. هى نابعة من ذاته لا شأن لها بالأشخاص المحيطين به وبعكس ذلك هى انعدام الثقة التى تجعل الشخص يتصرف وكأنه مراقب ممن حوله فتصبح تحركاته وتصرفاته بل وآراءه فى بعض الأحياء مخالفة لطبيعته ويصبح القلق حليفه الأول فى كل اجتماع أو اتخاذ قرار.

والثقة بالنفس هى بالطبع شىء مكتسب من البيئة التى تحيط بنا والتى نشأنا بها ولا يمكن أن تولد مع أى شخص كان.

ولا يخفى عليكم أننا نسمع من أناس كثيرون شكاوى من انعدام الثقة بالنفس ويرددون هذه العبارة حتى أخذت نصيبها منهم!

النقطة الأولى والتى يجب أن نتعرف عليها هى أسباب انعدام الثقة بالنفس... فعلينا قبل كل علاج أن نضع أيدينا على موضع الداء... ثم نشرع بالعلاج المناسب له.

هناك أسباب كثيرة منها التالى:

١ ـ تهويل الأمور والمواقف بحيث تشعر بأن من حولك

يركزون على ضعفك ويرقبون كل حركة غير طبيعية تقوم بها.

٢ ـ الخوف والقلق من أن يصدر منك تصرف مخالف للعادة حتى لا يواجهك الآخرون باللوم أو الإحتقار.

٣ ـ إحساسك بأنك إنسان ضعيف ولا يمكن أن تقدم شىء أمام الآخرين بل تشعر بأن ذاتك لا شىء يميزها وغاليا من يعانى من هذا التفكير الهدام يرى نفسه إنسان حقير ويسرف فى هذا التفكير حتى تستحكم هذه الفكرة فى مخيلته وتصبح حقيقة للأسف.

والنقطة الثالثة والأخيرة هى أخطر مشكلة لأنها تدمرك وتدمر كل طاقة ابداع لديك فعليك أولا أن تتوقف عن احتقار نفسك والتكرير عليها ببعض الألفاظ التى تدمر شخصيتك مثل «أنا غبى» أو «أنا فاشل» أو «أنا ضعيف» فهذه العبارات تشكل خطرا جسيما على النفس وتحطمها من حيث لا يشعر الشخص بها.. فعليك أن تعلم أخى/ أختى بأن هذه العبارات ما هى إلا معاول هدم وعليك من هذه اللحظة التوقف عن استخدامها لأنها تهدم نفسيتك وتحطمها من الداخل وتشل قدراتها إن استحكمت على تفكيرك.

ولا تنسى أيضا أخى/ أختى أن تحدد مصدر هذه المشكلة والإحساس بالنقص..

هناك أسباب كثيرة ومنها تستطيع أخى تحديد مصدر هذه المشكلة تمهيدا للقضاء عليها:

١ ـ قد يكون هذا الإحساس هو بسبب فشل فى الدراسة أو العمل وتلقى بعض الإنتقادات الحادة من الوالدين أو المدير بشكل مؤذى أوجارح.

٢ ـ التعرض لحادث قديم كالإحراج أو التوبيخ الحاد أمام الآخرين أو المقارنة بينك وبين أقرانك والتهوين من قدراتك ومواهبك.

٣ ـ نظرة الأصدقاء أو الأهل السلبية لذاتك وعدم الإعتماد عليك فى الأمور الهامة... أو عدم اعطائك الفرصة لإثبات ذاتك.

هذه باختصار هى بعض أسباب عدم الثقة بالنفس ولابد أخى بعد مراجعتها وتحديد ما يخصك بينها... عليك بعدها مصارحة نفسك فليس كالصراحة مع النفس وعدم إغضاء الطرف أو تجاهل المشكلة بإيهام النفس أنها لا تعانى من مشكلة... فالتهرب لا يحل المشاكل بل يزيد النار اشتعالا... ونفسك هى ذاتك... وانت محاسب عليها أمام الله فلا تهملها يا أخى المسلم..

الخطوة القادمة بعد تحديد مصدر المشكلة ابدأ أخى بالبحث عن حل وحاول أن تجده فلكل داء دواء...

اجلس مع نفسك وصارحها وثق بأنك قادر على التحسن يوما بعد يوم... عليك أن توقف كل تفكير يقلل من شأنك... ويجب عليك أن تعلم بأنك إنسان منتج لم تخلق عبثا... فالله عندما خلقنا لم يخلقنا عبثا... انت لك هدف وغاية يجب أن تؤديها فى هذه الحياه ما دمت حيا على وجه الأرض... الله

سبحانه وتعالى عندما خاطب المؤمنين فى القرآن الكريم لم يخص مؤمن دون الآخر ولم يخص مسلم دون الآخر ذلك لأن كل البشر سواسية أخى الكريم ولا فضل لأحد على أحد إلا بالتقوى... ويكفى أن تعلم بأنك مسلم فهذا أكبر ما يميزك عن ملايين البشر الغارقين فى ضلالاتهم وأهوائهم.

«النقطة الأولى» والتى يجب أن تفخر بها هى كونك انسان ملتزم خالفت من اتبع الشيطان وخالفت كل إمعة خلف أعداء الإسلام يجرى تاركا عقله وراء ظهره.

«النقطة الثانية» والتى يجب أن تكون سببا فى تعزيز ثقتك بنفسك هو أن احساسك بالظلم والإحتقار من قبل الآخرين سواء أهلك أو اقاربك أو زملائك لن يغير فى الوضع شيئا بل قد يزيد فى هدم ثقتك بنفسك فعليك الخلاص من هذا التفكير الساذج واستبداله بخير منه، فحاول استبدال الكلمات السيئة التى اعتدت اطلاقها على نفسك بكلمات تشجيعية تزيد من قوتك وتحسن من نفسيتك وتزيد من راحتها..

يجب أن تقنع نفسك أخى مع الترديد بأنك إنسان قوى ويجب أن تتعرف على قدراتك الكامنة فى نفسك.. وأنك تملك ثقة عالية وعليك من اليوم أن تخرجها.

«الأمر الثالث» هو اقتناعك واعتقادك الكامل أنك حقا إنسان ذا ثقة عالية لأنها عندما تترسخ فى عقلك فإنها تتولد وتتجاوب مع أفعالك... فإن ربيت أفكار سلبية فى عقلك أصبحت انسان سلبى... وإن ربيت أفكار ايجابية فستصبح حتما

انسان ايجابى له كيانه المستقل القادر على تكوين شخصية مميزة يفتخر بها بين الآخرين.

يجب أن تعمل على حب ذاتك وعدم كراهيتها أو الإنتقاص منها... وعدم التفكير فى الماضى أو استرجاع أحداث مزعجة قد انتهت وطواها الزمن يجب عليك أن لا تحاول استرجاع أى شىء مزعج بل حاول أن تسعد نفسك وتفرح بذاتك لأنك إنسان ناجح له مميزاته وقدراته الخاصة.

ويجب عليك أن تتسامح مع من أخطأ فى حقك أو انتقدك حديثا أو قديما ولا تكن مرهف الحس إلى درجة الحقد أو تهويل الأمـور تأقلم مع من ينتـقـدك وقل رحم الله امـرء أهدى إلى عيوبى... ليس كل من انتقدك هو بالطبيعة يكرهك هذه مغالطة احـذر منهـا أخى كل الحـذر لأن التـفكيـر بهـذه الطريقـة يقـود للشعـور بالنقص وأن كل من يوجه لى انتقاد هو عدوٌ لى... لا... لا تشعـر نفسك بأن كل مـا يقـوله الأخرون هو بالضـرورة حق... لا... عليك أولا أن لا تجـعل هـذا الشـىء يأثـر عليك بل تقـبله واشكر الطرف الآخـر عليـه واثبت له بأنه مـخطئ إن كـان مـخطئ... ولا تجعل كلام الآخرين يؤثر سلبا على نفسيتك لأنك تعلم بأن الآراء والأحكام تختلف من شخص لآخر فمن لم يعجبه تصرفى هذا لابد وأن أجد شخص يوافقنى عليه... وإن فشلت فى هذا العمل فلن أفشل فى غيره... وكـلام البشـر ليس منزلا كى أؤمن به وأصدقه وأجعله الفاصل.

أخى وكما قلنا... لا تعطى نفسك المجال للمقارنة بين ذاتك

وبين غيرك أبدا احذر من هذه النقطة لأنها تدمر كل ما بنيته... لا تقل لا يوجد عندى ما قد وهبه الله لفلان... بل تذكر أن لكل شخص منا ما يميزه عن الآخر وأنه لا يوجد انسان كامل... ولا بد أن تعى أيضا أن الله قد وهبك شيئا قد حرمه الله من غيرك... يجب أن تعيش مع ذاتك كإنسان كريم حاله حال ملايين البشر لك موقع من بينهم لا تعتقد بأنك لا شىء فى هذا الكون بل أنت مخلوق قد أكرمك الله وفضلك على كثير من خلقه.

وهنا نقطة مهمة ألا وهى التركيز على قدراتك ومهاراتك الذاتية وهواياتك وإبرازها أمام الآخرين والإفتخار بذاتك (والإفتخار أخى لا يعنى الغرور) فهناك فرق بينهما... فكر بعمل كل ما يعجبك ويستهويك ولا تسرف فى التفكير بالآخرين وانتقاداتهم.. لا تهتم ولا تعطى الآخرين أكبر من أحجامهم... عليك أن ترضى نفسك بعد رضى الله... وما دمت أخى تعمل ما لم يحرمه الله فثق بأنك تسير فى الطريق المستقيم ولا تلتفت للآخرين.

ان الأشخاص الذين يعانون من فقدان الثقة بأنفسهم هم يفقدون فى الحقيقة المثال والقدوة الحسنة التى يجب أن يقتدوا فيها حق الإقتداء.... ولنا فى رسول الله ﷺ وأصحابه رضوان الله عليهم أسوة حسنة وأمثلة عظيمة... عليك أخى أن تقرأ هذه السير وتدرسها وتتعمق بها وتقتفى أثرها.... حتى تكون شخصية إسلامية قوية ذات ثقة كبيرة بذاتها قادرة على مواجهة الظروف الصعبة القاسية.

وعليك من اللحظة أن تتذكر جميع حسناتك وترمى بجميع

مساوئك البحر وحاول أن لا تعرف لها طريقا... تذكر نجاحاتك وإبداعاتك... وتجنب تذكر كل ما من شأنه أن يحطمك ويحطم ثقتك بذاتك كالفشل أو الضعف.

اعطى نفسك أخى فرصة أخرى للحياه بشكل أفضل... اقبل بالتحدى... وقلها صريحة لزميلك... أو صديقك... «سأنافسك وأتفوق عليك بإذن الله تعالى» ولا تعتذر أبدا عن المنافسة مهما كانت ومهما مررت بفشل سابق بها... تجنب قول أنا لست كفء لهذه المنافسة أو أنى لست بارعا فى هذه الصنعة... بل توكل على الله عز وجل واقتحم وحاول بكل ثقة... حينها أضمن لك بأنك ستنجح بالتأكيد.

افعل ما تراه صعبا لك تجد كل الدروب فتحت لك... فتش عن كل ما يخيفك واقتحمه ستجد بأن الخوف قد تلاشى ولا وجود له..

حاول أن تكون إنسان فاعل ولك أعمال مختلفة ونشاطات واضحة أبرز ابداعاتك ولا تخفيها أبدا حتى لو واجهت انقادا من أحد فحتما ستجد من يشجعك وتعجبه أعمالك... هذه قاعدة يجب أن تتخذها «لولا اختلاف الأذواق لبارت السلع» فلا تظلم نفسك بالإستماع لما يحطمك ويحطم كل ابداع تحمله.

ابدأ يومك بقراءة الأذكار والقرآن الكريم وإن استطعت كل صباح بعد صلاة الفجر قراءة سورة ياسين فافعل فلها تأثير عظيم على النفس وتبعث الهدوء والطمأنينة كما هو الحال فى باقى الآيات الكريمة.

فكر بجدولك لهذا اليوم... وماذا ستخرج منه لما يعود على ذاتك بالنفع والحيوية.

حدث نفسك وكن صديقها وتمرن على الحديث الطيب فالنفس تألفه وتطمئن له وتركن له... فلا تحرم نفسك من هذا الحق لأنك أحق الناس بسماعه والتدرب على قوله لذاتك... الكلام الإيجابى الذى من شأنه أن يبنى ثقتنا بأنفسنا ويدفعنا لمزيد من التفائل بحياة أفضل بعون الله تعالى.

عند كل مجلس حاول أن يكون لك وجود وحاور وناقش مرة تلو الأخرى سوف تعتاد وسيصبح الحديث بعدها أمرا يسرا... درب نفسك وقد تلاقى بعضا من الصعوبة فى ذلك بداية الأمر ولكن احذر من أن تثنى عزيمتك التجربة الأولى بل اجعلها سلما تصعد به إلى أهادفك وغاياتك وأبرز وجودك بين من حولك فهذا يزيد من ثقتك بنفسك ويعزز الشعور بأهمية ذاتك.

مساعدتك للأخرين تعزز ثقتك بنفسك... الظهور بمظهر حسن لائق يعزز من ثقتك بنفسك... فلا تهمل ذاتك فتهملك.

ولا تنسى أخى أن القرآن فيه شفاء فالزمه ولا تحيد عنه واتبعه وتوكل على الله فى كل أمر واعلم بأن الله بيده كل شىء فلا داعى للقلق من المستقبل أو الهلع من الحاضر فكل هذا لو اجتمع على قلب مؤمن ما هز فى جسده شعرة وهذا دأب المؤمن وحاله فى كل زمان ومكان... هادئ البال... مطمئنا لجنب الله، متوكل على الحى الذى لا يموت... مرطبا لسانه بذكر الله (ألا بذكر الله تطمئن القلوب).

كيف تتعلم فن الحوار؟

الحوار هو أعلى المهارات الاجتماعية قيمة، وتعرف قيمة الشىء بمعرفة قيمة المنسوب إليهم. والحوار هو عمل الأنبياء، والعلماء، والمفكرين، وقادة السياسة، ورجال الأعمال، والمربين، وهو أساس لنجاح الأب مع إبنة، والزوج مع زوجه، والصديق مع أخيه، والأمة الناهضة هى الأمة التى تشيع فيها ثقافة الحوار بين أبنائها، وكلما ابتعدت الأمة عن فتح آفاق الحوار عانت من الأمراض الاجتماعية (التسلط، الذل، الكذب، المخادعة.. الخ).

وكلما ابتعد الفرد عن التعبير عن الذات بالحوار السليم عانى من العقد النفسية والاضطرابات.

كيف تتعلم فن الحوار:

المحاولة والخطأ: وهى طريقة أكثر شيوعا، وأطولها وقتا، وتعرضك لمخاطر أن تجرب طرقا غير سوية ثم تكتشف خطأها، ولكنها أساسية فى تكوين الخبرة الإنسانية.

التعلم من خلال النموذج: بالبحث عن المتميزين فى مهارات الحوار، ومراقبة سلوكهم بدقة، ومحاولة تقليده. سواء كان هؤلاء أشخاصا تراهم حولك أو تشاهدهم فى وسائل الإعلام، أو تقرأ عن حياتهم فى الكتب.

■ **صور سيئة فى الحوار:**

حوار التعجيز: طلب السلبيات فى الآخر.

الجدل البيزنطى: محاولة التفوق على الخصم بأى وسيلة.

حوار الاستكبار «أعلى - أدنى»: وهو حوار قائم على تسلط طرف على طرف، (آمر ومستجيب). ومنه قول فرعون: ما أريكم إلا ما أرى وما أهديكم إلا سبيل الرشاد.

حوار الذل «أدنى - أعلى»: ويقوم فيه الطرف الأدنى بتملق الأعلى بصورة تفقد كلا الطرفين كرامتهما الإنسانية.

الحوار السطحى: كلمنى.. ولكن لا تلمس العمق.

الحوار الإقصائى: أتحاور معك، وأنا موقن أنك خطأ.. ولكنى أحاول إفهامك.. ولست مستعدا لأن تفهمنى شيئا لأننى أفهم كل شىء!!

حوار البرج العاجى «حين يتحاور المثقفون بعيدا عن واقع الحياة»: الحوار الأكاديمى فى البلاد العربية، رسائل الماجستير والدكتوراه، والأبحاث.

مبادئ الحوار الإيجابى:

للحوار الإيجابى عدة صفات منها أنه:

■ **موضوعى:** يهتم بالموضوع وليس الشخص.

■ **واقعى:** يبحث فى الوقائع قبل أن يقفز إلى تأويلها.

■ **متفائل:** لا يفترض سوء الظن، ويتلمس الأفضل.

■ **صادق:** لا يخادع ولا يكذب.

■ **متكافئ الطرفين:** يحترم فيه كل طرف الطرف الآخر ولا يستعلى عليه.

■ يفتح باب المحبة، ويقلل من مساحة الخلاف.

■ **ليكن منطلقك فى كل حوار:** البحث عن الحق لأتباعه.

■ لابد لكل حوار من مرجعية، وإلا تحول إلى جدال مذموم.

■ ابدأ فى كل حوار بالمساحة المشتركة بينك وبين الآخر، ولا تقفز إلى المختلف فيه أولا.

■ **اعتمد مبدأ النسبية، وشعاره قول الإمام الشافعى:** «قولى صواب يحتمل الخطأ وقول غيرى خطأ يحتمل الصواب».

■ ■ ■

فى مهارات الاتصال تعلم
كيف تخاطب الآخرين وتؤثر فيهم

١٢ نصيحة للخطابة المفوهة:

قد تتم دعوتك فى أى وقت من الأوقات إلى إلقاء خطبة فى أى من الاجتماعات التى تشارك فيها أو المؤتمرات التى تحضرها، سواء كانت هذه الاجتماعات خاصة بأعمالك أو حياتك الاجتماعية أو المهنية، وقد تكون فى أحد الاحتفالات ويطلب منك توجيه كلمة إلى الحاضرين، وفى كثير من اجتماعات الأعمال قد يطلب منك طرح عرض تقديمى عن تطور العمل فى أحد المشروعات التى تشارك فيها أو تشرف عليها.

إن مهارات الاتصال تعد إحدى المهارات الأساسية التى يجب أن تتحلى بها القيادات، فإذا فشل المستمعون فى فهم كلمتك، أو إذا انصرف عدد كبير منهم عن الإنصات لك نتيجة الإحساس بالملل مما تقوله، تكون قد افتقدت القدرة على التواصل مع الجمهور، والاثنتا عشرة نصيحة التالية إذا لم تجعل منك خطيبا مفوها، فإنها ستعينك حتما على تجنب الكثير من الأخطاء الشائعة التى يرتكبها الكثيرون عند مخاطبة الآخرين لاحظ أن هذه النصائح تعتمد بشكل رئيسى على محاولة التقليل من

العادات التى تعوق قدرة الفرد على مخاطبة الآخرين بطريقة واضحة تؤثر فيهم.

■ عليك بالبساطة:

يعتقد الكثيرون أن نمط حديثهم لا بد أن يكون تفصيليا ومعقدا، إلا أن الواقع أظهر أن أفضل الخطباء عادة ما يتسم خطابهم بالبساطة، فالهدف الرئيسى من خطابك هو التواصل مع الآخرين، وعليه حاول أن تتجنب ما يمكن أن يشتت أذهان المستمعين عنك، وعند إعداد كلمتك اجعل الأفكار التى تريد توصيلها إلى الآخرين هى محور تفكيرك وقم ببناء كلمتك حول هذه الأفكار.

■ تحدث بشكل طبيعى:

أنت لست ممثلا، بل متحدث، وعليه كن على طبيعتك ولا تحاول تقمص أى شخصية أخرى، وفى هذا الصدد يقول ويدنر إن هناك عددا كبيرا من الخطباء الذين يحاولون محاكاة وتقليد نمط الكلام ولهجة خطباء آخرين يريدون أن يتشبهوا بهم، تحدث فقط بالطريقة التى تعودت أن تتحدث بها دوما، فأنت لست مضطرا لكى تكون خطيبا مفوها أن تبنى أنماط الآخرين فى الحديث.

■ الاتصال بالعين:

خلال تلقيك دروسا فى القيادة، فإن مدرب القيادة يوجهك إلى ضرورة النظر فى المرايا بشكل مستمر، ولذا فأنت طوال

عملية القيادة تنظر فى المرآة اليمنى فاليسرى، ثم المرآة التى فى المنتصف، كذلك الأمر عند إلقاء كلمتك، لا تركز بصرك على مركز القاعة فحسب، بل اعمل على تقليب بصرك فى شتى أرجاء القاعة التى تلقى فيها كلمتك محققا التواصل مع المخاطبين فى مختلف أنحاء القاعة، تماما مثلما تقلب عينيك بين شتى المرايا أثناء القيادة.

■ تحكم فى يديك:

تعد اليدان إحدى الوسائل الرئيسية للتواصل مع الجمهور المخاطب بعد الوجه، ومن المفضل عند استهلال الخطبة إراحة اليدين على المنصة التى تلقى منها كلمتك، وإذا لم تكن هناك منصة يمكن طى اليدين أمامك أو خلفك، فمن بين الأخطاء الشائعة التى يقع فيها الكثير من المتحدثين الإكثار من تحريك اليدين بسبب وبدون سبب مما يشتت ذهن المستمعين ويحول دون الإنصات بتركيز لما يقوله المتحدث، ومن المؤسف أن الإكثار من تحريك اليدين هو الأمر الذى سيبقى فى أذهان المستمعين، بدلا من الأفكار التى كنت ترغب فى توصيلها إليهم.

■ كن متحمسا لما تطرحه:

لا يهم الموضوع الذى تطرحه فى كلمتك بقدر ما تهم قدرتك على إقناع جمهور المستمعين بمدى إيمانك وتحمسك لهذا الموضوع، لا تحاول أن تتصنع، ولكن حاول أن تظهر بشكل تلقائى مدى حماسك وانتمائك للشركة أو المهنة، فالجمهور يعشق المتحدثين الذين يظهرون حماسا شديدا للموضوع الذى يتحدثون

فيه، أظهر هذا الحماس فى صوتك ونظراتك ولهجتك فى التحدث إلى الجمهور بحيث تنقل هذا الحماس وهذه العاطفة إلى المستمعين أنفسهم.

■ **كن متوازنا:**

لا تحاول أن تضمن العرض التقديمى الكثير من النقاط التى ستتناولها فى كلمتك، فقط ضمنه النقاط الأساسية واترك التفاصيل للورق المطبوع الذى يمكن للمستمعين قراءته فى وقت لاحق، استخدم برنامج الباور بوينت لعرض شريحة أو اثنتين تتضمنان النقاط الرئيسية، ولكن لا تسرف فى ذلك، فيجب أن تظل عيون المستمعين وآذانهم معلقة بك أنت، لا بشاشة العرض، وبين الفينة والأخرى انقل تركيز المستمعين إلى الشاشة ثم إليك مرة أخرى، لا تجعل عرض أى شريحة يستغرق أكثرمن خمس ثوان، وإلا تكون قد ضمنت هذه الشريحة أكثر مما ينبغى، وإذا ما كان هناك أمر يتسم بالتعقيد وترغب فى توصيله إلى المستمعين يمكنك أن تقدم لهم فكرة عامة عن هذا الأمر وتترك التفاصيل للورق المطبوع الذى يتم توزيعه على المستمعين.

تول إدارة العلاقات قبل وبعد

■ **إلقاء كلمتك:**

إن الناس عادة ما تنصت بشكل أفضل إلى المتحدثين الذين يعرفونهم من قبل،فهذه المعرفة توفر قدرا من الثقة فى شخص المتكلم وفيما سيطرحه من أفكار، ولذا قد يكون من المستحب أن

تقوم بجولة فى القاعة التى ستلقى فيها كلمتك قبل بدء الاجتماع محاولا تعريف المستمعين بك.

■ **استخدم القصص:**

لا تعتمد فى كلمتك على مجرد سرد الحقائق، بل اعمل على أن تضمن كلمتك قصصا وخبرات من الحياة تعلق بأذهان المستمعين عند العودة إلى منازلهم، خذ الوقت الكافى الذى يمكنك من رسم صورة فى أذهان المستمعين لما تطرحه من أفكار.

■ **اعرف جيدا ما تريد أن تطرحه:**

لا يوجد أفضل من أن يكون الفرد مستعدا بكافة المواد والمعلومات التى يحتاج إليها عند إلقاء كلمته، فإن مثل ذلك الأمر يجنبه ما قد يتعرض له من مواقف محرجة إذا ما اعتلى منصة الخطابة دون أن يكون مهيأ لشتى الاحتمالات، تفاعل مع المستمعين تعمد من وقت لآخر أثناء إلقاء كلمتك أن تطلب رأى المستمعين فيما تقول وأن تمنحهم فرصة طرح أسئلة، فإن مثل ذلك الأمر يكسر الرتابة ويمنحك استراحة، كما يوفر فى ذات الوقت أيضا فرصة للمستمعين للتواصل معك ومع بعضهم البعض.

■ **تجنب الإحباط:**

أنت لا تعرف السبب الحقيقى الذى يجعل أحد الحاضرين لا ينصت لما تقول أو لماذا يغادر آخر القاعة، وهناك العديد من الأسباب التى تحول بين هذا وبين الإنصات بشكل جيد لما تقول؛ كما قد تكون هناك أسباب أخرى لا تتصل بك من قريب أو بعيد

هى التى دعت البعض إلى مغادرة القاعة، افترض أنها أسباب أخرى هى التى دعت إلى ذلك واستمر فى إلقاء كلمتك.

■ لا تتجاوز الوقت المحدد لك:

التحدث لفترات طويلة وتجاوز الوقت المحدد لكلمتك هى أسرع طريقة تفقد بها المستمعين القدرة على التواصل معك والتركيز فيما تقول، حاول أن تنهى كلمتك فى الوقت المحدد لها، بل من الأفضل أن تتمكن من الانتهاء منها قبل الموعد المحدد، فذلك سوف ينال إعجاب المستمعين.

■ ■ ■

فن التفاوض

عادة ما يتم الربط بين فن إدارة التفاوض وعالم التجارة والأعمال ولكن فى الحقيقة فإن نطاق هذا الفن يتسع لما هو أبعد من ذلك بكثير فهو يؤثر فى العلاقات الأسرية والحياة الشخصية، والتفاعلات الاجتماعية، فمهارة إدارة الاختلاف أكبر من أن تكون مجرد مهارات تجارية، إنها مهارة أساسية للتعامل مع تحديات الحياة اليومية ولا يوجد إنسان على هذه الأرض لا يحتاج إلى هذا الفن طالما أنه يعيش مع غيره من البشر، لذلك فمهما كان موقعك أيها القارئ فأنت ستحتاج حتما إلى إتقان هذا الفن لتحقيق النجاح سواء فى عملك أو مع أسرتك أو فى حياتك الاجتماعية والعملية بوجه عام.

وهدف هذه الحلقات أن تأخذ بيديك خطوة بخطوة نحو إتقان مهارات التفاوض لتكون بإذن الله مفاوضا فعالا قادرا على إدارة أى اختلاف مع الآخرين تتعرض فى مجتمعك الذى تعيش فيه، وفى هذه الحلقة نحاول أن نجيب على هذا السؤال الهام:

ما هو التفاوض؟

كمدخل لإتقان هذا الفن، وللإجابة على هذا السؤال.. تدبر معنا فى هذا الموقف الطريف:

«استعد خالد لحضور حفل الخريجيين الخامس الذى تقيمه

كليته، وخطط من أجل ذلك لكل شىء، ترتيبات السفر وملابس الحفل وترتيب الارتباطات الاجتماعية وغير ذلك، ولكن مع الأسف اكتشف مديره فى العمل وجود تضارب فى جداول الإجازات، حيث وجد المدير أن خالد وزميله سمير طلبا الحصول على إجازة لمدة أسبوع فى نفس الفترة، بينما تحتاج الشركة إلى وجود أحدهما على الأقل فى تلك الفترة، وفى محاولة من المدير لتجنب اتخاذ القرار الصعب بشأن تحديد أى منهما يجب عليه أن يغير موعد إجازته، طلب من خالد وسمير أن يسويا هذه المسألة فيما بينهما.. فماذا يمكنهما أن يفعلا؟».

وبالإجابة على هذا السؤال الأخير يمكن تعريف فن التفاوض.

تعريف التفاوض:

طلب من تسعة أشخاص أن يعرف كل منهم: ما هو التفاوض؟

فكانت إجابتهم على النحو التالى:

١ - التباحث مع الطرف الآخر من أجل المساومة أو التجارة.

٢ - التغلب على العقبات لإتمام صفقة.

٣ - مناقشة الخيارات من أجل الوصول لاتفاق.

٤ - احراز تقدم نحو هدف أو غاية مشودة.

٥ - التوصل لحل مشكلة مقبولة لدى الطرفين.

٦ - معرفة ما يرغبه فيه الشخص الآخر ثم جعله يعتقد بأنك توفر له ما يريده.

٧ ـ الدخول فى صراع للإدارات أو منافسة لاثبات أى الطرفين أكثر ذكاء وفطنة.

٨ ـ محاولة نيل ما تريده.

٩ ـ إقناع شخص ما بالتصرف كيفما تريد أو مجاراة أفكارك.

تأمل معنا فى هذه التعريفات. ما هى الآراء المشتركة التى تضمنتها؟

تجد أنها تشترك فى الإشارة إلى وجود أكثر من شخص فى التفاوض، كما تشير إلى حدوث عملية اتصال بين الأشخاص، ثم ما هى الفروق الرئيسية التى تلاحظها فى هذه التعريفات؟

تجد بعضها يتمحور حول مفهوم التعاون، بينما يشير البعض الآخر إلى مفهوم المواجهة، وهذا ما هو نريد أن نوضحه أولا قبل أن نصل للتعريف العلمى الدقيق لمفهوم التفاوض.

مفهوم المواجهة:

يعتقد بعض الناس أن التفاوض أشبه بلعبة شد الحبل حيث يوجد فائز واحد فى التفاوض، مما يعنى أن يكون الطرف الآخر هو الخاسر ولا بد، وقد يكون هؤلاء عدوانيين يميلون بطبعهم للدخول فى مشاحنات، فيرون فى التفاوض فرصة لاختبار قوة بأسهم وإظهار تفوقهم، أو قد يكون هذا المفهوم الخاطئ للتفاوض قد تكون لديهم نتيجة لبعض التجارب الشخصية التفاوضية أحسوا فيها كما لو كانوا قد خدعوا أو بدوا أقل ذكاء من الطرف الآخر، ولكننا نقول:

إن التفاوض الفعال ليس عملية مواجهة، ليس مباراة ملاكمة

ذهنية يرفع فيها أحد الطرفين قفازه عاليا مبتهجا بالنصر عندما يسقط الطرف الآخر على الأرض.

فليس هناك حاجة على الإطلاق إلى أن ينطوى التفاوض على الخصومة أو العداوة.

مفهوم التعاون:

وثمة مفهوم آخر للتفاوض، فكثير من الناس يعتقدون أن التفاوض هو وسيلة للتوصل لاتفاق، وهؤلاء يكونون ميالين بطبعهم للحلول الوسط، فهم لا ينظرون للأمور من جهة وجود منتصر وخاسر ولكن من جهة وجود رضا متبادل وفوز لكلا الطرفين، وهذا هو المفهوم الصحيح للتفاوض والذى يقوم على اعتباره تعاونا لا مواجهة، فهو فرصة للعمل المشترك بين طرفين لتحقيق هدف لا يستطيع أحدهما إنجازه بمفرده.

التعريف العملى للتفاوض:

ولنعد الآن إلى العناصر المشتركة فى تعريفات العينة نجد أن هناك بعض الكلمات الرئيسية وهى: عمل ـ عملية ـ الاتصال ـ مقبول ـ حلول ـ خيارات.

وهذه الكلمات تؤلف فيما بينهما التعريف العلمى المختار لعملية التفاوض وهو:

«التفاوض هو عملية اتصال بين شخصين أو أكثر يدرسون فيها البدائل للتوصل لحلول مقبولة لديهم أو بلوغ أهداف مرضية لهم».

من يقوم بالتفاوض؟

تأمل معى فى القائمة التالية، وفى ضوء التعريف العملى للتفاوض حدد أى هؤلاء يقوم بالتفاوض: المحامى، الطالب الجامعى، مدير الشركة، الأزواج، العملاء، الأصدقاء، العائلات، الدول، القادة، الأبناء الأطفال والمراهقون، الآباء، المشترون، البائعون، المرؤوسون..

وانطلاقا من تعريفنا العملى للتفاوض فإن كل فرد فى القائمة المذكورة يقوم بالتفاوض فى وقت ما، ومن ثم فبإمكانك القول بكل ثقة إن كل الناس يتفاوضون.

أين تجرى المفاوضات؟

إن المفاوضات يمكن أن تجرى فى أى مجال للأعمال:

متجر سيارات، مكتب محاماه، مكتب للعقارات، أو حتى متجر لبيع الملابس الجاهزة، كما يمكن أيضا أن تتم المفاوضات فيما بين أفراد الأسرة الواحدة فى المنزل أو بين الأصدقاء فى البيئات الاجتماعية الأخرى.

وباختصار فإن المفاوضات يمكن أن تجرى فى أى مكان تقريبا.

ما هى المواقف التى تحتاج إلى تفاوض؟

تأمل معى فى المواقف الثلاثة الآتية والتى تحتاج إلى تفاوض:

١ ـ التخطيط للخروج فى نزهة مع صديقك فى عطلة نهاية الأسبوع، أنت تريد الذهاب إلى صديقة الحيوان، بينما هو يريد الاستمتاع بالشاطئ.

٢ - أردت أن تزيد من دخلك فطلبت من مديرك أن يزيد مرتبك لكنه لم يبد استعدادا لمنحك الزيادة فى مرتبك الشهرى.

٣ - عندما تريد أمريكا من إيران الحد من تسليمها النووى.

لا شك أن كل هذه المواقف الثلاثة السابقة تحتاج إلى التفاوض ولكن ما هو الرابط بينهما؟ إن المفتاح هنا هو كلمة الصراع، فإن أى موقف يكون فيه صراع حقيقى أو خيالى بين شخصية أو أكثر يصبح مهيئا لحدوث التفاوض، فعندما يتقابل الناس لصياغة العقود أو إتمام معاملات البيع أو الشراء أو تسوية الخلافات أو تطوير علاقات العمل يبرز التفاوض كعنصر جوهرى، فكل شىء قابل للتفاوض.

الداعى إلى التفاوض؟

إن التفاوض يعد طريقة متحضرة لتسوية الصراع، وعلاوة على ذلك فهو عبارة عن مهارة تمكنك من النجاح فى كل من حياتك العملية وحياتك الشخصية عن طريق مساعدتك على تحقيق أهدافك وغاياتك وتلبية احتياجاتك.

انعش ذاكرتك قليلا:

تذكر معى كافة المفاوضات التى أجريتها فى حياتك الشخصية والعملية، حاول أن تحدد النسبة بين مفاوضاتك الناجحة وتلك التى فشلت فيها، هل تود أن تحسن هذه النسبة لصالح مفاوضاتك الناجحة، لا شك أنك ترغب فى ذلك، والأمر سهل ميسور لكنه يحتاج منك إلى شىء من الجهد والجدية فى

العمل والتطبيق، ومهمتنا فى هذه الحلقات أن ندلك على السبيل إلى ذلك، ولكن عليك أنت سلوكه، فبمقدار ما تسير معنا يكون مقدار نجاحك بإذن الله تعالى، ولكن قبل ذلك...!!

قيم نفسك:

ما مدى تمتعك بالمهارات التفاوضية؟

املأ هذا الجدول مدى القوة والضعف عندك فى عملية التفاوض، ضع علامة فى الخانة التى تناسبك ولتكن صادقا مع نفسك.

١ ـ إذا كانت علاماتك أغلبها فى خانة «لا أبدا» فأنت تفتقر تماما على مهارات التفاوض.

٢ ـ إذا كانت علاماتك أغلبها فى خانة «أحيانا» فأنت لديك مهارات التفاوض لكنها ضعيفة للغاية ولا تشكل سلوكيات دائمة لك.

٣ ـ أما إذا كانت علاماتك أغلبها فى خانة «غالبا دائما» فهنيئا لك، فأنت مفاوض ممتاز.

ومهمة هذه الحلقات بالنسبة للفئتين ١، ٢ هى تحويل إجابتهم إلى خانة «غالبًا دائمًا» وأما الفئة الثالثة فبمتابعتهم لهذه الحلقات فإن إتقانهم لمهارات التفاوض سيحول إجابتهم إلى خانة رابعة هى «نعم دائمًا».

■ ■ ■

العناصر الأساسية في العملية التفاوضية

التعاون لا التنافس:

من خلال التعريف السابق لعملية التفاوض نلمح أن هدف التفاوض هو الوصول إلى حل وسط يرضى جميع الأطراف، فالتفاوض الناجح هو الذى لا يكون فيه فائز مطلق أو خاسر مطلق، أما إذا اعتبر أحد الطرفين أن الهدف من التفاوض هو هزيمة الخصم وتحقيق الفوز بأى ثمن، فإن هذا قد يكون له عاقبة وخيمة وقد يؤدى إلى عكس المطلوب. ويتضح ذلك من هذين المثالين:

مثال ١:

إذا أجبر العاملون فى مصنع ما الإدارة على رفع الأجور بدرجة كبيرة عن طريق التهديد بالإضراب عن العمل، فقد يكون العمال هنا قد حققوا ظاهريًا الانتصار فى المفاوضات على أصحاب الشركة، ولكن ماذا سيحدث إذا لم تحقق الشركة أرباحًا كافية لتمويل هذه الزيادة فى الأجور، قد يؤدى ذلك إلى تسريح العاملين، وبالتالى فهم الخاسرون فى النهاية.

مثال٢:

تفاوضت شركتان بشكل تتنافس على كمية محدودة من المواد الخام كانت جاهزة للشحن الفوري، وكانت الخصومة والعداوة مستحكمة بينهما فى مجال المبيعات لسنوات طويلة، فعرضت إحدى الشركتين سعرًا باهظًا للمواد الخام لعلمها أن الشركة الأخرى لن تستطيع دفعه، وبالتالى تمكنت من الفوز بالمواد الخام، إلا أن ارتفاع التكاليف منعها من تحقيق الربح المطلوب مما أدى إلى سوء الموقف المالى للشركة فى النهاية.

ولكن فى المثالين السابقين ماذا لو أن محور التركيز تحول من التنافس إلى التعاون؟

لقد كان بإمكان العاملين والإدارة فى المثال الأول أن يتوصلوا إلى حل وسط بصياغة زيادة فى أجور العمال يتم ربطها بتحسن الإنتاج ورفع أرباح الشركة، فيتم بذلك تلبية حاجة العمال للمزيد من المال وحاجة الشركة للمزيد من الإنتاج والأرباح، وفى المثال الثانى كان يمكن أن يتفق الطرفان على تقسيم المواد الخام بينهما على نحو منصف يضمن استمرارها فى الإنتاج.

مما سبق يتضح لنا:

أن الميل لتبنى الحلول الوسط هو الأساس الذى يرتكز عليه التفاوض المؤدى لفوز كلا الطرفين.

العناصر الأساسية فى التفاوض:

لكى تستطيع أيها القارئ الكريم أن تدير التفاوض بنجاح لا

بد أن تلم بعناصره وبالكيفية التى تؤثر بها هذه العناصر على جهودك التفاوضية، وهذه العناصر هى:

١ ـ المعرفة أو المعلومات.

٢ ـ عامل الوقت: أو الضغط الناشىء عن الالتزام بمواعيد محددة.

٣ ـ القوة أو المقدرة.

■ ■ ■

مهارات الاتصال فى
فن إجراء (المقابلة الشخصية)
والأخطاء الشائعة فيها

تُعَدُّ طريقة كتابة السيرته الذاتية أول خطوة يخطوها الطالب نحو الوظيفة، وتُعَد المقابلة الشخصية هى الخطوة الثانية.

إن هدف كل خطوة فى عملية البحث عن وظيفة - بعدكتابة السيرة الذاتية - هو الوصول إلى جلسةِ مقابلة التوظيف التى تُتيح للطالب فرصةَ تقديم نفسِه لصاحب العمل، وتعلُّمه المزيد عن هذا العمل.

فكيفَ إذاً تجرى مقابلة شخصية ناجحة؟

أنواع المقابلات:

١ - المقابلة وجها لوجه وهى الطريقة التقليدية المتداولة. هذه الطريقة أسهل أنواع المقابلات وليس عليك سوى التحكم فى حديثك، وردود أفعالك إزاء الأسئلة المختلفة ولوكان لديك عدة مقابلات فى نفس اليوم فحاول الاسترخاء بين كل مقابلة والأخرى وذلك باستنشاق قدر من الهواء أو شرب فنجان من القهوة. ولكن يجب أن تحاول أن تَظهرَ بنفس القدر من الثبات والثقة والصراحة أمام الممتحِنين المختلفين لأنه سيتم تقييمك

من قبلهم جميعاً.

٢ ـ المقابلة الجماعية (مقابلة مجموعة من المتقدمين للوظيفة معاً). يُعَد هذا من أصعب أنواع المقابلات لأنه يجدر بك أن تراقب ما تقوله وما يقوله الآخرون أيضاً وغالباً ما يكون المتقدمون للوظيفة متساوين من ناحية الخبرة والمؤهلات، ولكن طريقة إجراء المقابلة هى الذى تحدّد من سيتم اختياره للعمل.

ومن الأفضل فى هذه الحالة أن تفعل مايلى:

ـ اختيار مقعد فى منتصف المكان.

ـ الإجابة عن الأسئلة بوضوح وثبات.

ـ عدم مقاطعة باقى المتقدمين إلا فى حالة أن يقدم أحدهم معلومة خاطئة.

ـ لا تنتقد باقى المشاركين.

ـ حاول ألا تكون أول من يبدأ فى السؤال عن المرتّب.

ـ لا تحتكر الحديث، أعطِ فرصة الحديث للآخرين أيضاً.

ـ فى النهاية لا تنسَ أن تحيّى باقى المشاركين بعد تحية لجنة التحكيم.

٣ ـ المقابلة الهاتفية (المقابلة عن طريق الهاتف) وهذا هو أسوأ الاحتمالات لأنه من الصعب التحكم فيهى فحاول بشتى الطرق أن يكون هناك مقابلة شخصية أما إذا لم تتمكن من إجرائها فعلى الأقل حاول أن تفعل مايلى:

- تكون بشوشاً فى أثناء الحديث (فرغم أن الحديث هاتفياً إلا أن الطرف الآخر سيشعر ببشاشتك).

- حاول أن تعرف إذا كان الطرف الآخر أمامه سيرتك الذاتية فى أثناء حديثكما، فهذا دليل على جدية الحوار.

- لا ترفع صوتك وأنتَ تتحدّث، وإلا ستعطى ذلك انطباعاً سيئاً عنك مما يقلل من فرص حصولك على العمل.

فى النهاية يجب أن تعلم أن المقابلة الشخصية مفيدة لأنها تعطيك الفرصة لمقابلة صُنّاع القرار فى الشركة وبما أنهم اختاروك لإجراء المقابلة فهذا مؤشر على أن سيرتك الذاتية مقنعة وحتى إذا لم يتم تعيينك فغالباً ماتحتفظ الشركةُ بالسيرة الذاتية لفرص عمل أخرى، أو قد يرسلونها إلى شركات أخرى.

٤ - لجنة فحص المتقدمين (لجنة التوظيف): إذا كنت خجولاً فبالطبع ستشعر بعدم الاطمئنان عند إجراء هذا النوع من المقابلة ولكن حاول أن تفكر بإيجابية فهى مجرد مقابلة شخصية عادية وكأنك أمام شخص واحد فقط ولكن بالطبع يجب أن تحاول أن توجّه حديثك إلى كل أعضاء لجنة التحكيم بنسب متقاربة، فلا تتحدث مع واحد فقط وتتجاهل الباقين وإذا تلاحقت الأسئلة فلا تتردد فى أن تطلب إعادة آخر سؤال حتى تستطيع تقديم الإجابة المناسبة. فى النهاية يجب اتباع قواعد الاتيكيت عند تحية أعضاء لجنة التحكيم فتبدأ بتحية السيدات أولا ثم الرجال الأكبر سناً وهكذا.

كيفَ تستعدُّ للمقابلة:

١ ـ اهتم بمظهركَ الخارجى، واختار الملابس المناسبة، وطريقة ارتدائها بحيث تكون بسيطة، وابتعد عن التكلّف والتصنع، والإسراف، والبهرجة، والتأنق الزائد، والصيحات المبالغ فيها وكلما اقترب نمط الزى مما يرتديه العاملون فى الجهة التى ستُعقد فيها المقابلة كان ذلك أفضل، واحرص على الأناقة عموماً بحيث يتوجب عليك أن ترتدى ثياباً أفضل قليلاً من تلك التى تستخدمها يومياً، وليس من الضرورى أن تكون ملابسك جديدة أو بحسب الموضة لكن نظيفة ومرتبة.

والمظهر العام للشخص لا يعتمد فقط على ما يرتديه فالنظافة، وتمشيط الشعر، وتقليم الأظافر لا تقل أهمية عن كل ما سبق.

إن المظهر العام يلعب دورا كبيراً فى التأثير على الشخص الذى يُجرى لك المقابلة.

٢ ـ من المهم أن يصل المتقدم للوظيفة فى الموعد المحدد للمقابلة وهو فى حالة نفسية جيدة وبعيدة عن القلق والاضطراب لذا يفضل أن يقوم باستطلاع مسبق لمكان إجراء المقابلة، وكيفية الوصول للمكان حتى لا يحدث احتمال بوجود خطأ فى العنوان أو سوء تقدير للوقت اللازم للوصول إليه. ويُنصح فى هذا الصدد بالوصول قبل موعد المقابلة بوقت كاف إلى مكان قريب من الموقع المنشود وتمضية الوقت المتبقى فى التجول للاسترخاء أوتناول بعض المرطبات.

٣ - الانطباعات الأولى التى تتشكل فى بداية المقابلة الشخصية كثيراً ما تستمر لذا يجب على المتقدم للوظيفة أن يدخل لغرفة المقابلة بخطوات واثقة وقامته ممدودة وأن تكون قبضة يده عند المصافحة قوية وتوحى بالثقة والتفاؤل ولا مانع من أن يبدأ المتقدم بالحديث ببعض عبارات المجاملة «غير المصطنعة» حول الشركة، أوالقاعة الموجود فيها، أو شىء من هذا القبيل مما قد يشيع جواً من الألفة فى المكان.

٤ - يجب على المتقدم للوظيفة أن يجيد الإنصات وألا يقاطع محدثَّه حتى لو اعترض على بعض ما يقوله،وفى حال اختلاف وجهات النظر حول موضوع ما ألايسعى لإثبات وجهة نظره بجميع الوسائل وكأنه فى مناظرة وعليه إبداء رأيه بلباقة ثم محاولة الانتقال إلى موضوع آخر. وكثيراً من المقابلات الشخصية لم تُثمِر فرصةَ العمل المرجوة لأن المتقدم ترك الانطباع بأنه عنيد أو شديد التشبث برأيه.

٥ - كما أن الإنصات فضيلة فإن على المتقدم للوظيفة أن يطرح أسئلةً، أواستفسارات تنمُّ عن حرصه على الإحاطة بالمعلومات اللازمة عن الجهة التى يسعى للالتحاق بها، وعن فرصة العمل موضوع المقابلة وهنا يظهر الإعداد الجيد للمقابلة وللأسف فإن غالبية المتقدمين وبخاصةٍ حديثى التخرج يتعاملون مع المقابلة الشخصية وكأنها تحقيقٌ فى أحد أقسام الشرطة، وبالتالى لا يتكلمون إلاعند توجيه سؤال إليهم ويتحرّقون شوقاً لإنهاء المقابلة.

٦ ـ اجمع أكبر قدر من المعلومات عن صاحب العمل، وعن الشركة وعن أهدافها وتحديداً عن الوظيفة المتقدم إليها. ويُستحسن التعرف على اسم الشخص أوالأشخاص الذين يقومون بإدارة المقابلة. ولهذا يجب الإعداد للمقابلة الشخصية بمعرفة كل ما يمكن عن الجهة التى دعته للمقابلة ومن ثم ينبغى التعرف على أنشطتها ومنتجاتها أو خدماتها إضافة إلى ما تيسر عن تاريخها. ويُفضل لو قام المتقدم للوظيفة بالدخول إلى موقع الإنترنت الخاص بهذه الجهة إن وجد. لذلك يُحَبّذُ أن يقوم المتقدم للوظيفة بالحصول على بيانات الجهة التى ستُجرى له المقابلة والسوق أو القطاع الخاص الذى تنتمى إليه بشكل عام. فهذه المعلومات توفّر ذخيرة كافية للمتقدم للوظيفة لكى يتمكن من خلالها إظهار اهتمامه الجدّى بالشركة أو المؤسسة التى يسعى للالتحاق بها كما إنها تبرز نضجه وإحاطته بالأمور ووعيه العام بالتكنولوجيات والبرامج التى يسعى صاحب العمل لإلحاقه بها، وتهيئ تلك المعلومات أيضاً للطالب إمكانية إطالة فترة المقابلة الشخصية فى موضوعات تقع فى دائرة اهتمام الطرف الآخر مما يقوّى ـ لاشعورياً ـ من العلاقة بين طرفى المقابلة، وهو ما يمكن ترجمته بفرص أفضل عند مقارنة الشخص المعنى بباقى المتقدمين لوظيفةٍ ما.

٧ ـ اجمع نسخاً نظيفةً من الأوراق المطلوبة لهذه الوظيفة مثل: الشهادات العلمية، وشهادات الخبرة، والسيرة الذاتية، وخذ

أكثر من نسخة من هذه الأوراق.

٨ ـ رتِّب أفكارَك وتساؤلاتك جيداً قبل الذهاب للمقابلة.

٩ ـ كنْ مستعداً لتقديم الشرح عن مؤهلاتِك للعمل، والأجوبةِ عن الأسئلة التقليدية، واعمل على تطبيق ذلك مسبقاً من خلال تمثيل الأدوار مع صديق لك، أو أمام المرآة فى البيت.

١٠ ـ حدد الأسئلة التى تريد طرحَها فى أثناء المقابلة (طبيعة العمل، ساعات العمل، الراتب، الحوافز..

١١ ـ إذا لم تكن مستعداً لإجراء المقابلة فاتصل بصاحب العمل بالسرعة الممكنة، وحدد موعداً آخر.

١٢ ـ النوم يُريح الذهن، لذا عليك أن تنام فى الليلة السابقة لموعد المقابلة ؛ لأن هذا سينعكس إيجاباً على مظهرك وحيويتك وصفاء ذهنك.

١٣ ـ يوم المقابلة: احرص على الوصول قبل المقابلة بعشر دقائق.

الأسئلة الأكثر شيوعاً فى المقابلات، وأبرز الإجابات المفترضة عنها:

عادة ما تتضمّنُ أنواع الأسئلة التى تُطرح على المتقدّم من قبل أصحاب العمل:

- أسئلةٌ شخصية.
- أسئلة تخصصية.
- أسئلة عن الخبرات العملية.

ـ أسئلة عن الرغبات والميول المهنية.

وفيما يلى أعرض أمامكم أبرزها:

١ ـ ما سبب رغبتك فى العمل فى هذه الشركة؟ يجب أن يتضمن ردك مزايا الشركة من وجهة نظرك التى كونتها من المعلومات التى جمعتها سابقاً. حاول الإشارة إلى سمعة الشركة الجيدة ؛ أو أى معلومة إيجابية أخرى تعرفها عن الشركة، مثل: توجد لديكم فُرص للتدريب، فرص متساوية للجميع، العمل هنا يُتيح الفرصة للعمل فى أمور أحبّها.

٢ ـ لماذا تركتَ عمَلَك السابق؟ دائماً يبحث من يُجرى المقابلة عن أى صفات سيئة أو نواحى نقص لدى المتقدم للوظيفة؛ فعليك توخّى الحذر من التذمر من عملك السابق، بل عليك أن تمدح شركتك السابقة أو تقول أمراً إيجابياً عنها. اشرح باختصار وبصدق أسباب تركك للعمل السابق. قل أى أمر إيجابى يمكنك قوله. على سبيل المثال: إذا تركت العمل لأسباب صحية، أشر إلى أنك قادر الآن على تحمّل كافة المهام المنوطة بالعمل الجديد. لا تنسَ أن تشير إلى أنك قد اكتسبت خبرةً من عملك السابق فى تحمل المسؤوليات.

٣ ـ ما الذى كنت تقوم به فى عملك السابق؟ للإجابة عن هذا السؤال يجب أن تتضمن إجابتك المهارات والمهام ذات العلاقة بالعمل الجديد، والآلات والمعدات التى استخدمتها فى عملك السابق. أخبرهم بالمهارات التى لديك وكيف يمكنك الاستفادة منها. تحدّث عن مسؤولياتك والأشخاص الذين تعاملت معهم.

كم بقيت هناك، والترقيات التى حصلت عليها.

٤ ـ أى نوع من المعدّات والأجهزة يمكنك تشغيلها؟ اذكر أى نوع من المعدات ذات العلاقة بالعمل الجديد، تدريبك ومؤهلاتك، المدة التى شغّلت فيها هذه المعدات والأجهزة.

٥ ـ كم هى المدة التى بقيتها بلا عمل؟ وكيف كنت تقضى وقتك؟ صِفْ: كيف كنت تبحث عن العمل، وما هى الأعمال التطوعية التى قمتَ بها، والدراسات الإضافية، والهوايات. وكل ذلك باختصار.

٦ ـ حدثنى عن نفسك. ليس هذا السؤال دعوة للتحدث بإسهاب عن نفسك ؛ فحاول معرفة مغزى السؤال الحقيقى، وذلك بطرح سؤال عن إمكانية تحديد شىء من مؤهلاتك أو عنك للتحدث عنه، وذلك سيساعد المقابل على توجيه الحديث إلى المسار المناسب وتجنّب الأحاديث غير المهمة.

٧ ـ ألا ترى أن تأهيلك أعلى مما هو مطلوب فى الوظيفة؟ أكد على أنك تتطلع لشىء جديد، مختلف وحيوى، وأنه بإمكانك تلقّى التعليمات بنفس إمكاناتك لإصدارها.

٨ ـ ما الذى يجعل الموظف ناجحاً فى عمله؟ صف المهارات المطلوبة، مثل: الالتزام بالنظام، الحفاظ على سرية العمل، القدرة العالية على الاتصال، المرونة، التكيّف مع بيئة العمل، التعاون، الشعور بالآخرين. يمكن أن تذكر بعض مهاراتك من خلال عملك السابق.

٩ ـ ما الذى تحب أن تصل إليه بعد ٥ سنوات من الآن؟ يجب أن تعكس إجابتك مدى خبرتك واحترافك المهنى، وبناء على المعلومات التى جمعتها عن الشركة قد تكون ملماً بالفرص المتاحة لك بها، وبالتالى عليك التحدث عن طموحاتك فى الانضمام إلى الأقسام الواعدة فى الشركة. بيّن لهم أنك تريد أن تعمل فى نفس الشركة طوال المدة على أن تتم عملية التطوير من خلالها.

١٠ ـ كيف يمكنك معالجة ضغط العمل؟ صف الضغط فى أعمالك السابقة مستخدماً أمثلة حديثة، مثل: كيف تصرّفت مع تغيير الموعد النهائى لإنجاز أمر ما، إنهاء طلبات بسرعة بالغة، التعامل مع العجز فى الموظفين.

١١ ـ ما هو الراتب الذى تتوقعه؟ إن كان مستوى الراتب قابلاً للتفاوض كن مستعداً للتفاوض. ولكن كن حذراً، طلبك العالى جداً قد يُخرِجك من المنافسة على الوظيفة، وبطلبك المنخفض جداً قد تكون أنت الخاسر مستقبلاً. حاول أن تعرف مسبقاً مستويات الرواتب فى جهة العمل قبل حضور المقابلة.

١٢ ـ كيف كان معدل غيابك عن عملك السابق؟ إن كان نادراً، أخبرهم بذلك.

إن كان الغياب مشكلة تواجهك، اشرح لهم أسباب ذلك، لتطمئن أصحاب العمل على حل هذه المشكلة. إن كانت لديك إعاقة، ناقش معهم بحرية الحلول المتاحة، وكن إيجابيا.

١٣ ـ متى ستكون جاهزا للبدء فى العمل؟ لتكن إجابتك: «فى أسرع وقت ممكن»! لاتضع أى عقبات فى الطريق.

١٤ ـ ما هى نقاط قوتك ونقاط ضعفك؟ ينبغى أن تكونَ على دراية بنقاط قوتك وضعفك، وذلك من المعلومات الموجودة فى طلبك للحصول على الوظيفة وسيرتك الذاتية التى قدمتهما. ابدأ بشرح أجزاء من عملك السابق كانت صعبة عليك، ثم اشرح كيف تمكّنت من التغلب على هذه الصعوبات. كن موجزاً وصادقاً.

إن أصحاب العمل يقدّرون الأشخاص الذين يعترفون بأخطائهم أكثر من الذى يلقونها على الآخرين.

١٥ ـ ما أصعب موقف واجهته فى حياتك العملية؟ ترتكز الإجابة هنا على جزأين: أولاً تعريفُك للمصاعب، وثانياً كيفية تصرّفك فى مثل هذه المواقف ؛ لذا يجب أن تروى لمن يُقابلك موقفاً صعباً مررت به، وأظهرت حسن تصرف فى حلِّه، كما أن عليك أن تتجنب المواقف المرتبطة بزملاء العمل.

١٦ ـ هل تفضل العمل منفردا أم مع آخرين؟ يهدف هذا السؤال إلى معرفة ما إذا كنت شخصاً تنسجم مع العمل الجماعى، وعليك أن تتأكد قبل الإجابة إذا كان العمل يتطلب منك العمل منفردا أم أنه عمل يمكن أن يكون جماعياً، ثم أجب الإجابة المناسبة، مثل (عادة ما أكون سعيداً بالعمل منفرداً إذا كان العمل يتطلب ذلك، لكننى أفضل أن أعمل ضمن فريق فذلك سيساعد على إنجاز الكثير).

١٧ ـ هل لديك أية أسئلة؟ عادة ما يطرح هذا السؤال فى نهاية المقابلة. جهّز نفسك للسؤال عما تريد معرفته عن الوظيفة والشركة. وهذه بعض الأمثلة:

- لماذا هذه الوظيفة شاغرة؟
- لماذا رحل آخر موظف عنها؟
- من سيكون مسؤولى المباشر؟
- ما هو التدريب الذى أحتاجه؟
- ماذا سيكون عملى الأول؟
- متى سأتلقى جوابكم على طلب التوظيف؟

إن كثيراً من القائمين على المقابلة يسألون المتقدم للوظيفة فى نهاية المقابلة عما إذا كان لديه استفسارات وهنا ينصرف ذهن المتقدم للوظيفة غالباً إلى مواعيد الإجازات أو مواعيد العمل فى حين أن الأفضل أن يُبدى المتقدم للوظيفة اهتمامه بفرص التدريب المتاحة والوقت اللازم لتولى مسؤوليات أكبر والترقى وهكذا.

■ أسئلة أخرى متوقّعة فى أثناء المقابلة:

١ ـ ما هى الأهداف التى تُريدُ تحقيقها فى حياتك المهنية؟ وما الأهداف التى نجحت فى تحقيقها؟

٢ ـ لماذا اخترت العمل فى هذا المجال تحديداً؟

٣ ـ كيف تقيّم النجاح؟ وهل يمكن أن تعطى مثالاً لنجاح أحرزته؟

٤ ـ هل تفضل التعامل مع الأشخاص أم مع البيانات؟

٥ ـ كيف تستطيع التعامل مع مشاكل العمل؟

٦ ـ أعط مثالاً لمشكلة كبرى واجهتك واستطعت أن تحلها بنجاح.

٧ ـ ما أهم بالنسبة لك: نوعية الوظيفة أم المرتب؟

٨ ـ ما هو متوسط المرتب الذى تتوقعه؟

٩ ـ أعطِ مثالاً عن موقف اضطررت أن تتخذ فيه قراراً سريعاً وما كانت نتائجه؟

١٠ ـ ما هو أكثر موقف صعب تعرّضت له فى عملك من خلال تعاملك مع العملاء؟

١١ ـ كيف يمكنك أن تتصرف إزاء مسؤوليات متعددة ملقاة على عاتقك؟

١٢ ـ ما هو التحدى الذى واجهته فى عملك من قبل وكيف تعاملت معه؟

١٣ ـ ما هى صفات المدير الناجح؟

أخطاء شائعة فى المقابلة:

أمور يجب أن تتجنبها فى أثناء المقابلة الشخصية:

١ ـ طريقة تصفيف الشعر بحيث لا يكون هناك مبالغة فى الطول أو القصر.

٢ ـ تنظيف الأسنان حتى تكون رائحة النفس طيبة فى أثناء الكلام.

٣ ـ تقليم الأظافر.

٤ ـ عدم الذهاب إلى المقابلة وعلى اليد أو الذراع آثار لوشمٍ معيّن.

٥ ـ الإجابة السريعة عن السؤال دون ترك وقت للتفكير قبل الإجابة. وهذه النقطة تدخل ضمن عدم الإضغاء الجيد للسؤال.

٦ ـ الكلام بصوت منخفض بحيث لايسمعك من تتحدّث معه، أو الكلام بصوت مرتفع، وكن واثقاً من نفسك ولكن أحذر من الثقة الزائدة فقد يتم فهمها على أنها عدوانية.

٧ ـ الخروج عن موضوع السؤال إلى موضوع آخر.

٨ ـ الإسهاب، والدخول فى تفاصيل غير لازمة لا يتطلبها السؤال.

٩ ـ الارتباك وعدم الثقة بالنفس. فلابد من أن تتعامل بثقة مع المواقف التى ستصادفك فى أثناء المقابلة.

١٠ ـ الظهور بمظهر اليائس الذى يقبل أية وظيفة ستعرض عليه.

١١ ـ مضغ الحلوى أو اللبان.

١٢ ـ التدخين، ولو عَرضَ عليك المسؤول عن المقابلة سيجارةً ارفضها بأدب.

١٣ ـ إصدار إشارات أو إيماءات مربكة أو مثيرة للانتباه.

١٤ ـ وضع ساق على ساق والاسترخاء بطريقة ممثيرة للاستهجان.

١٥ ـ الجلوس قبل السماح لك بذلك.

١٦ ـ النظر أو التفتيش فى الأوراق الموجودة على الطاولة.

١٧ ـ ترك الجوال مفتوحاً، أو الرد على أى مكالمات.

١٨ ـ لاتمزح أو تخفف الدم، ولا تُلقِ بالنكات فى أثناء إجراء المقابلة.

النصائح الضرورية التى لا غنى عنها قبل المقابلة وأثناءها:

١ ـ النوم جيداً فى الليلة التى تسبق المقابلة، وتناول طعام الإفطار قبل الذهاب للمقابلة.

٢ ـ خطط للوصول مبكراً إلى مكان إجراء المقابلة فلا يمكن قبول أى عذر للتأخير وإذا حدث أمر ما أدى إلى تأخيرك فيجب الاتصال فوراً للاعتذار.

٣ ـ احضِرْ معك نسخاً إضافية من سيرتك الذاتية فقد تحتاج إليها.

٤ ـ انظر فى عين محدّثك حتى تُشعره بثقتك بنفسك.

٥ ـ لا تكذب، وأجب عن الأسئلة بوضوح ولا داعى للتفاصيل غير اللازمة.

٦ ـ ابرز إنجازاتك السابقة، ولا تعط أى انطباع سلبى عنك.

٧ ـ لا تجب عن الأسئلة بنعم ولا فقط، وحاول أن توضح مواهبك وقدراتك مع إعطاء بعض الأمثلة للدلالة عليها.

٨ ـ لاتتعرض لأى مشكلة شخصية تخصك.

٩ ـ تذكر أن المقابلة الشخصية هى فرصة لك أنت أيضاً لتقييم الشركة والعاملين بها.

١٠ ـ وضّح ما يمكن أن تقدمه للشركة بدلاً من السؤال عما يمكن أن تقدمه هى لك.

١١ ـ عند نهاية المقابلة الشخصية على المتقدم للوظيفة صافح

القائم بالمقابلة، وأبتسم، وأنظر إليه مباشرة، وأشكره على ما أتاحه له من فرصته كما أنه لامانع من السؤال عن التاريخ الذى يتوقع فيه معرفة نتيجة المقابلة حيث إنه فى أغلب الأحيان تقابلُ الجهة الراغبة فى التوظيف عدداً من المتقدمين قبل اتخاذ قرارِها بشأن مَن سيقع عليه الاختيار ويهمل ٩٩٪ منهم. ومن الضرورى إرسال خطاب شكر فى اليوم التالى للجنة التى أجرت المقابلة يعبر المتقدّم للوظيفة من خلاله عن امتنانه للمقابلة وازدياد تطلعه للالتحاق بالشركة أو المؤسسة بعد ما سمعه عن أعمالها وخططها خلال المقابلة و يساعد هذا الخطاب فى التذكير بشخص المتقدم كما أنه يبرز دماثة خلقه ودرايته بآداب التعامل المهنى خاصة أن المتقدمين الذين ينافسونه على الوظيفة كُثُر.

ماذا ترتدى فى أثناء المقابلة؟

إن مظهرك - فى أثناء إجراء مقابلة العمل - الذى يتضمن المظهر العام وطريقة التصرف وتعبيرات الوجه المختلفة هو الذى يحدد كيفية حكم الآخرين عليك للوهلة الأولى ؛ لذا فإنه يتعين عليك أن تترك انطباعاً إيجابياً أثناء إجراء مقابلة العمل. ومن أهم العوامل التى تؤثر فى رأى مسؤول التوظيف هو ما ترتديه. فمن وجهة نظره أن مظهرك يدل على مدى ملاءمتك للعمل بالشركة. ومن الممكن أن يكون مظهرك هو السبب الرئيسى لاختيارك من ضمن باقى المتقدمين. فكيف تعطى انطباعاً إيجابياً من الوهلة الأولى؟

وهذه بعض النصائح التى تُقدّم عادة فى هذا المجال:

إن القاعدة الذهبية لكل من الرجال والنساء هى (الظهور بمظهر نظيف ولائق بمكان العمل الذى تتقدم إليه).

فعلى سبيل المثال إذا كنت تتقدم لوظيفة فى شركة تعمل بمجال تكنولوجيا المعلومات والانترنت حيث يلبس الموظفون الملابس غير الرسمية ستُعتبر مبالغاً فى أناقتك إذا ماذهبت إلى هناك مرتدياً بدلة وعلى العكس من ذلك إذا كان عليك إجراء مقابلة عمل فى بنك استثمارى أو فندق كبير فستترك انطباعاً سيئاً إن ذهبت مرتدياً ملابس غير رسمية بدلاً من البدلة التقليدية.

فكيف تستطيع معرفة ما هى الملابس الملائمة لإجراء المقابلة الشخصية فى شركة معينة؟ بكل بساطة يمكنك أن تسأل أحد معارفك من العاملين بالشركة أو الذهاب إلى الشركة متعللاً بأى عذر لرؤية الجو العام بالشركة وهذا ما ستعكسه لك ملابس الموظفين هناك.

ارتدِ ملابس تلائمك فلا ترتد ملابس واسعة عليك أو ضيقة فإذا كانت لاتناسبك فلاترتدها.

ومن الأفضل ارتداء بدلة إلا إذا علمت أن الموظفين يرتدون الملابس غير الرسمية. ويكون ذلك على النحو التالى:

- يُفضّل ارتداء بدلة غامقة ذات قطعتين من لون واحد، ويفضل أن تكون زرقاء أو رمادية، ويجب أن تتجنّب البدل السوداء تماماً، فهى مناسبة لحفلات العرس ووجبات العشاء الرسمية، فإن

ارتديتها فستعطى انطباعاً سيئاً يتمثّل فى أنك غير معتاد على ارتداء البدل، أو أن هذه هى البدلة الوحيدة التى تمتلكها، ولاحظ أنه يجب الامتناع عن إقفال الزرّ السفلى للسترة.

- ارتدِ قميصاً بلون هادئ أكمامه طويلة ويكون لونُه مناسباً للبدلة لذا فإن اللون الأبيض أو الأزرق الفاتح سيكون اختياراً آمناً.

- اختر ربطة عنق تقليدية مناسبة للون القميص والبدلة، وتجنب الألوان الفاقعة، مثل: الأصفر والوردى. ويجب أن تربطها بشكل صحيح أى تصل حتى الحزام، فلا تكون قصيرة فيكون شكلها كوميدياً أو طويلة تتعدى منطقة الوسط.

- أن يكون لون الحذاء غامقاً ويتم تلميعه جيداً.

- يجب أن يكون لون الجورب غامقاً (تفادى اللون الأبيض)، وأن يكون الجورب طويلاً حتى لا يظهر لون الجلد.

ارتد حزاماً جلدياً يتناسب مع لون الحذاء.

- لا تذهب أبداً إلى مقابلة، وأنتَ ترتدى بنطلون (جينز) أو (تى شيرت) أو (حذاء رياضياً) أو (صندل).

وأخيراً إن مظهرك العام لا يتحدد فقط بناءً على ما ترتديه، ولكن يؤثر فيه أيضاً طريقة تصفيف الشعر (وحلاقة الذقن بالنسبة للرجال) بالإضافة إلى رائحة الجسم فإن رائحة العرق أو رائحة العطر المبالغ فيه كل منهما يعطى انطباعاً سيئاً، وكذلك كيفية تصرفك؛ أى كيف تمشى كيف تجلس كيف تتكلم كيف تصافح. فكل هذا يعطى انطباعاً عن مدى ثقتك بنفسك، لذلك فعندماً تقف قف مستقيماً واجلس مستقيماً.

الوصايا الإثنى عشر عند اجراء مقابلة

١ - التمرين:

لن يكون التأكيد على أهمية التمرين كافياً مهما كررناه، و بصورة عامة فإن أصحاب الأعمال متمرسون فى فن إجراء المقابلات إذا ما كانوا يجرون مقابلات منذ فترة بحثاً عن موظفين؛ لذا سيكون من الصعب جداً للجدد على أجواء المقابلة أن يتوقعوا ما سيأتى، وما أحسن طريقة للتصرف أثناء المقابلة و ما عليهم قوله ليعكس عنهم الصورة الإيجابية المرجوة. إقرأ مقالات عن مجريات المقابلة وحضر أجوبة لأكثر أسئلة المقابلات تكراراً ويستحسن أن تتدرب على قولها مع صديق أو شخص من نفس إختصاصك يمثل المقابلة معك ويحلل أداءك وأجوبتك أثناء المقابلة، يجب أن تحفظ سيرتك الذاتية عن ظهر قلب لتكون قادراً على الإجابة على أى أسئلة تتعلق بها دون أى تردد. إن الوصف لمتطلبات الوظيفة والمهارات المطلوبة يطلعنا على كم لا ينتهى عند حد من المعلومات. إحرص على أن تقدم كل واحدة من تلك المهارات المطلوبة بذكر مثال ضمن مهاراتك الشخصية عند إجابتك على أسئلة المقابلة.

٢ ـ قم ببحث شامل ومفصل عن إختصاص الشركة وإنتاجها:

يمكنك على الأرجح إقناع صاحب العمل بملاءمتك لشغل الوظيفة فى حال كنت على إطلاع قريب من تفاصيل الشركة وموقعها بالنسبة للأقرانها فى السوق وإنتاجها وما الدور المطلوب أن تقدمه لها بدورك. متى ما إستطعت أن ترى نفسك جزءاً من «الصورة الأكبر» ستتمكن من صياغة إجاباتك بصورة أحسن وتذكر مهاراتك وقصص نجاحاتك بطريقة منمقة بما يتماشى مع متطلبات الشركة.

٣ ـ الوصول المبكر:

إحترم موعد المقابلة، حاول الوصول قبل ١٥ دقيقة من الموعد المحدد للمقابلة وإشغل نفسك بقراءة أى شئ يخص عمل تلك الشركة أثناء إنتظارك، كما ويمكنك إستغلال وقتك بمراجعة سيرتك الذاتية والأجوبة التى أعددتها ليساعدك ذلك على أن تشعر بالإسترخاء والسيطرة على الموقف أثناء المقابلة. ولو حصلت كارثة فى الطريق ستأخرك عليك الإتصال وإبلاغ الشخص المسؤول عن إجراء المقابلة معك.

٤ ـ حافظ على أهمية الإنطباع الأول:

كما مر على مسامعك ولمرات عديدة فى السابق فإنك لن تحصل على فرصة ثانية لتترك إنطباعك الأول، تأكد من إن إنطباعك الأول سيكون ناجحاً وحماسياً وبإسلوب مهنى محترف سيعود بالنفع على كل الفريق. إبتسم حين تصافح، وبقبضة

مشدودة، الشخص الذى سيجرى معك المقابلة لأن ٦٠٪ من وسائل التواصل تكون غير كلامية فى تلك الحالة، إنتبه الى لغة جسدك وإيحاءآتك ونبرة صوتك وتذكر إن الطريقة التى تلقى بها المعلومات لا تقل أهمية عن المعلومات نفسها. كن هادئاً ومركزاً وإستعرض ثقتك بنفسك وإحترافك المهنى من خلال أجوبتك وكيفية إلقائها. على مظهرك أن يبدو مهنياً بحتاً ويجب أن تظهر بأحسن هندام من أجل المقابلة، فأفضل لك أن تزل وتخطئ أثناء المقابلة على أن تصل إليها مرتدياً المتسخ من الثياب وتتكلم بإستصغار وقلة إحترام عن عمل الشركة ومبادءها وتوجهاتها.

٥ ـ لتكن أجوبتك مختصرة وفى صلب الموضوع:

أجب على الأسئلة الموجهة لك بإسلوب بارع ودقيق ولا تسهب وتتوسع فى كلامك عن مواضيع غير مترابطة وغير مرتبطة بمحور السؤال فكلما أكثرت الكلام لإجابة سؤال ما زادت معه إمكانية أن يزل لسانك لتظهر ضعفاً فى مهارات التواصل عندك أو ذكر أشباه الحقائق أثناء المقابلة والتى من الأفضل عدم ذكرها فى مرحلة المقابلة. لتظهر صفاء عقلك وفكرك عليك الإجابة ببساطة وتتطرق لصلب الموضوع، على أن لا تقتل روح الحديث بإجابات أكثر من مختصرة مثل نعم/ كلا، حاول الإبقاء على حديث يسوده الإحترام المتبادل والمهنية على أن لا تفارقه البهجة من خلال أجوبتك التى ستجسد قواك وتبقى الشخث الذى يدير معك المقابلة شواقاً لتعلم المزيد.

٦ ـ إستخدم الحقائق والبيانات من خبراتك السابقة لتدعم بها إجاباتك:

عليك التأكد من تدعيم كل إجاباتك بالحقائق والأرقام الدقيقة لتكسب مصداقية أمام الشخص الذى يجرى معك المقابلة وتظهر له نظرتك الثاقبة لجوهرية العمل. إشرح بالتفاصيل كل أهدافك التى أنجزتها وأبدعت فيها وتحدث عن بصمتك التى تركتها ومشاركاتك أياً كانت من حيث الربح الذى جنيته أو الأموال التى تم توفيرها أو خسارة تم تفاديها أو أى شئ من هذا القبيل. كن دقيقاً ومحدداً فى ما يخص مهاراتك واسرد قصص نجاحاتك السابقة التى تثبت كلامك.

٧ ـ تعرف على نقاط القوة لديك وآتى على ذكرها ولو مرة:

يتطلع من يجرى معك المقابلة الى توظيف الشخص الذى يحمل الورقة الرابحة الذى سجل نجاحات فى نفس الإختصاص أثناء الوظائف السابقة، كن مستعداً لتشرح بإستفاضة قصصك عن ما حققت من نجاح فى الماضى والخبرات المكتسبة من خلال هذا النجاح والذى يرتبط بصورة مباشرة بطبيعة العمل الحالى والمسؤوليات المصاحبة له والمهارات التى يتطلبها. ليكن فى معلومك إن صاحب/ صاحبة العمل يسعى لتقليص المخاطر بتعيين شخص كان قد عمل فى الماضى بوظيفة مشابهة أو مطابقة مما يمكنه من إسترجاع تلك الخبرات لتغطية إحتياجات الوظيفة الحالية. فحتى لو كانت وظيفتك السابقة مختلفة بقدر كبير عن الوظيفة الحالية فيمكنك رغم ذلك ذكر بعض قصص

النجاح التى ترتبط بصورة مباشرة مع متطلبات الوظيفة الحالية من حيث السمات الشخصية والمهارات الأساسية كالإبداع وروح المبادرة والقدرة على حل المشاكل والخبرة فى المبيعات وإسلوب التفاوض والتواصل والى آخره من تلك الصفات.

٨ ـ لا تكثر الكلام عن امورك ومشاكلك الشخصية:

هناك منطقتين لا يجب عليك التطرق إليهما أثناء مقابلة العمل وهما نقاط ضعفك وحياتك الشخصية. تجنب الحديث عن أمورك الخاصة والإجابة عن الأسئلة حول جوانب الضعف لديك سواء من حيث الإجابة بصورة مختصرة أو من حيث الإفصاح عن رغبتك فى تطوير خبراتك ضمن مجال معين أو إعادة الذكر مراراً وتكراراً لإحدى نقاط القوة لديك والذى قد يصل معك حد المغالاة. أولاً سيظهر ذلك أى من مهاراتك يتوجب عليك العمل على تطويرها وأما المنحى الثانى فيؤكد على نقاط القوة الرئيسية لديك، كما ويمكنك ذكر نقطة ضعف لديك لا تمت بصلة الى الوظيفة التى ستشغلها مثال ذلك لو كنت مقدماً على وظيفة إبداعية فى مجال الإعلانات فيمكنك ذكر كون مهاراتك فى الحسابات أو إدارة الإستثمارات ليست من جوانب القوة لديك وإنك ستشعر براحة أكبر لو كنت فى وظيفة إبداعية. مهما فعلت فلا تفتح على نفسك علبة مليئة بالديدان لتنسف بها أى فرصة لك فى ضمان هذه الوظيفة عن طريق إسهابك فى ذكر نقاط ضعفك الحقيقية والتى ترتبط مباشرة بقدرتك على العمل وفق ما تمليه هذه الوظيفة.

٩ ـ إسأل الأسئلة:

ليكن لديك قائمة بأسئلة مهمة حضرتها مسبقاً لتثير بها إعجاب صاحب العمل ليعرف إنك على إطلاع بأمور الشركة. إن هذه المجموعة من الأسئلة يمكن أن تبدأ محادثة ستعطى صاحب العمل إنطباعاً إنك قمت بالمجهود اللازم لتبحث فى تفاصيل الشركة بإمعان. ولا تسأل عن المرتب أو الإجازات فى المراحل المبكرة من المقابلة.

١٠ ـ تكلم وكأنك جزء من المؤسسة:

لو كنت قمت ببحثك المتعمق عن خطوط الشركة وإختصاصها وإنتاجها يمكنك التكلم وكأنك جزء من تلك الشركة بشكل يثير الإعجاب. حافظ على محادثة إنسيابية تخبر فيها الحقائق التى عرفتها عن الشركة وإنتاجها ومنافسيها لتظهر كيف تصب تأثيرك الإيجابى مستخدماً خبراتك ومهاراتك الفريدة.

١١ ـ لا تناقش موضوع المرتب مبكراً:

إن السؤال عن الراتب أثناء المراحل المبكرة من المقابلة سيعطيك منظر المرتزقة، فصاحب العمل يبحث عادة عن الحماس الذى فيك للوظيفة نفسها وليس عن شغفك لكمية الراتب. إن أغلب الشركات المحترمة تملك بنية ثابتة للرواتب، فلا تخشى السؤال على أن يكون سؤالك فى الوقت المناسب، كما وإن المعرفة المسبقة لمعدل الراتب الطبيعى يمكن أن توفر عليك أى إحراج أثناء المقابلة.

١٢ ـ لا تعطى الكثير من الوعود:

لا تقدم وعوداً لست فى موقع يسمح لك بتنفيذها فأن ثقتك الزائدة عن حدها ستقودك فى الغالب الى ما لا تحمد عقباه، ولو كنت فعلاً ترغب بالوظيفة، روج لمهاراتك بالطريقة التى تعجبك وإلتزم بذكر الحقائق.

■ ■ ■

أنواع المقابلات

المقابلة أمام شخص واحد فقط

وهى الطريقة التقليدية وهى أسهل أنواع المقابلات حيث أنك ليس عليك سوى التحكم فى حديثك وردود أفعالك إزاء الأسئلة المختلفة ولو كان لديك عدة مقابلات فى نفس اليوم فحاول الاسترخاء بين كل مقابلة والأخرى حتى لا يصيبك الاجهاد، فالمدير المسئول بالطبع لا يريد الشخص المجهد الخامل الذى يبدو عليه التعب.

ولكن يجب أن تحاول أن تظهر بنفس القدر من الثبات والثقة والصراحة أمام الممتحنين المختلفين لأن بالطبع سيتم تقييمك من قبلهم جميعا فحاول الحصول على درجات متقاربة.

فى هذا النوع من المقابلة الشخصية (واحد - أمام - واحد) يكون تم الإقرار بأنك تمتلك من المهارات والتعليم ماهو ضرورى للفوز بالوظيفة، ولكن القائم على المقابلة يريد أن يرى إذا ما كنت ستتوافق مع الشركة، وكيف ستكمل مهاراتك المهارات الموجودة فى بقية الإدارة. هنا يكون هدفك هو إقامة علاقة ودية مع القائم على المقابلة الشخصية وتعريفه أن مؤهلاتك ستفيد الشركة.

المقابلة الشخصية بالاسلوب الانتقائى:

المقابلة الشخصية الانتقائية تهدف إلى إخراج جميع

المتقدمين للوظيفة غير المؤهلين لها. وهنا يكون عرض الحقائق الخاصة بمهاراتك أكثر أهمية من إقامة علاقة ودية. سيكون لدى القائمين على المقابلة تخطيط محدد للنقاط التى يودون تغطيتها وسوف يبحثون عن البيانات المتناقضة فى سيرتك الذاتية ويتحدون مؤهلاتك. أجب على أسئلتهم ولكن لا تتطوع بأية معلومات إضافية، فهذه المعلومات قد تستخدم فى غير صالحك.

لجنة فحص المتقدمين:

لجنة المقابلة الشخصية هى وسيلة شائعة، وفيها ستواجه عددا من موظفى الشركة الذين يكون لهم حق اختيارك أو رفضك للوظيفة. عندما تجيب على أسئلة يطرحها عدة أشخاص تكلم مباشرة إلى الشخص الذى يطرح السؤال. ليس من الضرورى أن تجيب وأنت متوجه للمجموعة بأكملها. فى بعض لجان المقابلات الشخصية قد يطلب منك توضيح مهاراتك فى حل المشكلات. ستقوم اللجنة بتحديد موقف ما وتطلب منك عمل خطة لمواجهة هذه المشكلة. لست ملزما فى الحالة أن تقدم حلا نهائيا، فالقائمون على المقابلة الشخصية يريدون أن يعرفوا الطريقة التى ستطبق بها معلوماتك ومهاراتك فى موقف حقيقى.

إذا كنت خجولا فبالطبع ستشعر بعدم الاطمئنان عند إجراء هذا النوع من المقابلة ولكن حاول أن تفكر بإيجابية فهى مجرد مقابلة شخصية عادية وكأنك أمام شخص واحد فقط ولكن بالطبع يجب أن تحاول أن توجه حديثك إلى كل أعضاء لجنة التحكيم بنسب متقاربة فلا تتحدث مع واحد فقط وتتجاهل

الباقين وإذا تلاحقت الأسئلة فلا تتردد فى أن تطلب إعادة آخر سؤال حتى تستطيع تقديم الإجابة المناسبة فى النهاية يجب اتباع قواعد الاتيكيت عند تحية أعضاء لجنة التحكيم فتبدأ بتحية السيدات أولا ثم الرجال الأكبر سنا وهكذا.

مقابلة مجموعة المتقدمين للوظيفة معا:

المقابلة الشخصية الجماعية تصمم عادة لاكتشاف القدرات القيادية لمديرى وموظفى المستقبل الذين سيتعاملون مع الجمهور، يتم جمع أفضل المتقدمين معا فى مقابلة شخصية غير رسمية ولها طابع مجموعة نقاش. يتم طرح موضوع ما ويبدأ القائم على المقابلة فى المناقشة. الهدف من المقابلة الشخصية الجماعية هو معرفة كيف تتفاعل مع الآخرين وكيف تستخدم معرفتك وقدراتك المنطقية لكسب الآخرين. إذا أديت دورك بنجاح فى المقابلة الشخصية الجماعية فقد تدعى إلى مقابلة شخصية أخرى أكثر توسعا وجدية.

يعد هذا من أصعب أنواع المقابلات لأنه يجدر بك أن تراقب ما تقوله وما يقوله الآخرون أيضا عموما ما يكون المتقدمون للوظيفة متساوين من ناحية الخبرة والمؤهلات ولكن طريقة إجراء المقابلة هو الذى يحدد من سيتم اختياره للعمل.

لهذا فمن الأفضل:

- اختيار مقعد فى منتصف المكان.
- الإجابة عن الأسئلة بسرعة ووضوح.

- عدم مقاطعة باقى المتقدمين إلا فى حالة أن يقدم أحدهم معلومة فنية خاطئة.

- لا تنتقد باقى المشاركين.

- حاول ألا تكون أول من يبدأ فى السؤال عن المرتب.

- لا تحتكر الحديث ولكن أعط فرصة الحديث للآخرين أيضا.

- فى النهاية لا تنسى أن تحيى باقى المشاركين بعد تحية لجنة التحكيم.

المقابلة عن طريق الهاتف:

المقابلات الشخصية عبر الهاتف هى مقابلات شخصية انتقائية للتخلص من المتقدمين ذوى المؤهلات الضعيفة بحيث لايتبقى سوى عدد صغير للمقابلات الشخصية الخاصة. قد يتم الاتصال بك بدون سابق إنذار أو قد تتحول مكالمة هاتفية لمراجعة سيرتك الذاتية إلى مقابلة عبر الهاتف. هدفك فى هذه الحالة هو أن تحصل على دعوة لمقابلة شخصية وجها لوجه، وهذه بعض الإرشادات الخاصة بالمقابلات الشخصية عبر الهاتف:

توقع الحوار:

اكتب مسودة عامة بها إجابات عن الأسئلة التى قد تطرح عليك. ركز على مهارتك، وخبراتك، وإنجازاتك.

تدرب على الإجابات حتى تشعر أنك مرتاح لها، ثم قم باستبدال هذه المسودة ببطاقات ملاحظات عليها النقاط الرئيسية واحتفظ بها بجانب الهاتف.

احتفظ ببياناتك فى مكان قريب:

احتفظ بأية بيانات هامة بما فى ذلك سيرتك الذاتية، وملاحظاتك عن الشركة، وبطاقات الملاحظات التى أعددتها بالقرب من الهاتف. ستبدو مستعدا إذا لم تضطر إلى البحث عن المعلومات. تأكد أن لديك أيضا نوتة كتابة وقلما حتى تستطيع تدوين ملاحظاتك وأى أسئلة تريد طرحها فى نهاية المقابلة.

وهذا هو أسوأ الاحتمالات لأنه من الصعب التحكم فيه فحاول بشتى الطرق أن يكون هناك مقابلة شخصية أما إذا لم تتمكن من إجراءها فعلى الأقل حاول أن:

تكون بشوشا أثناء الحديث (فرغم أن الحديث تليفونيا إلا أن الطرف الآخر سيشعر ببشاشتك).

تعرف إذا كان الطرف الآخر أمامه سيرتك الذاتية أثناء حديثكما فهذا دليل على جدية الحوار.

لا ترفع صوتك أثناء الحديث وإلا ستعطى انطباعا سيئا عنك مما يقلل بالطبع من فرص حصولك على العمل. حاول الحصول على مقابلة وجها لوجه: اعرض نفسك.

■ ■ ■

فـن المقابلـة

تستطيع أن تكون الشخصية التى تريدها قبل دخولك إلى المكتب..

الأبحاث والتحضيرات تعتبر من الخطوات الأساسية قبل الذهاب إلى المقابلة الشخصية، ذلك بالإضافة إلى المظهر الشخصى الذى يعتبر من العوامل الأساسية فى تكوين انطباع جيد لدى رئيسك المرتقب ونستعرض هنا بعض النقاط الإرشادية المهمة لنجاح المقابلة الشخصية.

الاستعداد: البحث والتحضير

معرفة ما تريد قوله بالتحديد هو مفتاح التحدث بلباقة، يجب إدراك قدر نفسك جيدا ومعرفة ما يدور فى فكر رئيسك حتى يتسنى لك الإجابة على أسئلته بذكاء. قم بدراسة نفسك ومعرفة مهاراتك اهتماماتك أهدافك وأيضا نقاط ضعفك وقوتك ستساعدك فى الرد على أسئلة رئيسك التى تدور حول قدراتك وأهدافك.

قم بإيجاد معلومات قد تفيدك من على الانترنت وأسأل أصدقائك أيضا. قم ببعض الأبحاث لمعرفة كل ما يتعلق بالشركة خدماتها منتجاتها عدد المديرين والعاملين والوضع المالى للشركة ومكافئات الموظفين... الخ.

يجب أن تقوم بتحديد الشركات التى تود أن تلتحق بالعمل

بها، وأيضا مراجعة بعض المعلومات المهمة (كطبيعة العمل) التى تتعلق بالوظائف التى تهتم بالالتحاق بها وذلك لمعرفة كيفية التقدم إليها.

حاول أن تقوم بالتوفيق بين أهدافك وبين أهداف الشركة وتعرف على الذى يناسبك. استفد من خبرات أصدقائك واستمع لنصائح من هم مروا بالمقابلة الشخصية فى وظائف مشابهة.

الاستعداد: تجميع أدواتك

فكر بخبراتك المهنية السابقة والتى من الممكن أن تكون مهمة للوظائف المستقبلية. قم بقراءة سيرتك الذاتية بحرص حتى تكون على استعداد دائم للرد على أى أسئلة متعلقة بمحتواها. حدد ماهى المستندات الأخرى التى تحتاجها (الصور البطاقة الشخصية شهادات الخبرة... الخ) ومن المهم أيضا أن تقوم بإحضار نسخ إضافية من سيرتك الذاتية وقائمة بالأشخاص الذين عملت معهم سابقا ومن الممكن أن تلجأ إلى مستشار مهنى على الإنترنت لمساعدتك فى تحضير سيرتك الذاتية والمستندات الأخرى. تأكد من أنه لديك كل ما يلزم للمقابلة ودون ذلك فى قائمة المراجعة.

قائمة المراجعة

المظهر العام: ملابس وحذاء ملائم ساعة للسيدات: قطعة صغيرة من المجوهرات وقليل من مستحضرات التجميل وعطر رقيق.

احضر نسخة إضافية من سيرتك الذاتية وضعها داخل ملف أنيق ومعها المستندات الأخرى المهمة.

عنوان ورقم تليفون المكان الذى ستذهب إليه.

دفتر صغير وقلم رصاص.

قائمة بالأسئلة التى تود أن تسألها لرئيسك المرتقب.

تحضير الأسئلة والإجابات.

الممارسة تجعلك ماهرا. بعض المستشارين المهنيين يقوموا بعمل ورشة عمل أو تصور للمقابلة الشخصية للتدريب عليها. ولكن تجنب تكرار ذلك أكثر من اللازم.

وقد تجد بعض المواقع المفيدة على الانترنت التى تقدم معلومات مفيدة عن كيفية التصرف خلال المقابلة الشخصية.

فكر فى الأسئلة المحتملة وإجاباتك عليها أقرأ سيرتك الذاتية وتعرف عليها جيدا كثير من الأسئلة تتكون من بعض النقاط فى السيرة الذاتية. قم بدراسة أكثر الأسئلة الشائعة التى تطرح خلال المقابلة الشخصية.

تدرب على أن تكون على استعداد ذهنى ونفسى لأى سؤال. قم بتحضير مقدمة عن نفسك فى ٣٠ ـ ٤٥ ثانية (لتتحدث عن نفسك كعنصر قيم ومهم للشركة) مما سيساعدك على الإجابة على السؤال الافتتاحى المعتاد «حدثنى عن نفسك؟» ومعرفة الإجابة سيساعدك على تخطى الضغط العصبى فى بداية المقابلة. قم بتحضير الأسئلة التى تريد أن تسألها خلال المقابلة واستعين بالأسئلة الموضحة فى هذا الدليل. قم بممارسة تجربة المقابلة مع أصدقائك وعائلتك من خلال أسئلتهم لك.

الوصول

امنح نفسك مساحة كافية من الوقت حتى تصل إلى مكان المقابلة فى الموعد المحدد.

ويجب أن تتأكد من أنك لست بحاجة إلى التسرع للوصول إلى ولكن من الأفضل أن تكون هناك قبل الموعد بحوالى ٥ أو ١٠ دقائق على الأقل ذلك يعطى انطباع جيد. أما إذا وصلت متأخرا عن موعد المقابلة ربما ستكون متأخرا أيضا على الوظيفة. عند وصولك توجه إلى موظف الاستقبال لتعلمه بوجودك استرجع جميع خبراتك السابقة خلال عملك فى الشركات السابقة هذا سيساعدك على التغلب على الضغط العصبى.

خلال إجراء المقابلة

قم بتحية مستقبلك بابتسامة حازمة. تكلم بوضوح وأنصت جيدا حاول إظهار مزيد من الاحترام من خلال حركات وتعبيرات وجهك. قم بالتجاوب مع الابتسامات والإيماءات.

الإنصات هو مفتاح الإجابة الجيدة. انتبه إلى ما يقال بحرص أكثر مما تقوم به. أعط نفسك وقتا لتكوين رد ذكى على الأسئلة.

- كن صريحا مع نفسك ومع صاحب العمل المرتقب حول ما يمكنك/ ولا يمكنك فعله. فالكذب سوف يؤثر سلبيا على مصداقيتك فى العمل بعد ذلك وسوف ينتهى بك وظيفة لا تريد العمل بها.

- كن جريئا ولكن لا تفرط فى ذلك فأنت تهدف إلى التأثير فى الآخرين وليس تخويفهم.

- كن ايجابيا لا تبرر أخطائك على العكس حاول التركيز على ما تعلمته من أخطائك.

- فى نهاية المقابلة قد يسألك صاحب العمل المرتقب إذا كان لديك أية أسئلة. وتأكد من أن أسئلتك تعكس قيمتك المهنية.

- قبل أن تغادر قد تريد توضيح خبراتك السابقة وقد تضيف واحدة أو اثنتين من مهاراتك الإضافية التى ترى أنها تتناسب مع العمل فى الشركة.

- حاول أن تترك أثرا ايجابيا. أظهر اهتمامك حتى إذا كنت قد استمعت إلى أشياء لا تروقك.

بعد المقابلة

- أسأل صاحب العمل المرتقب عن موعد اختيار المرشحين للوظيفة. قم بتحيته وأشكره على وقته. إذا كان من الجنس الآخر انتظر حتى يبدأ بالسلام عليك.

فى طريقك للخروج أشكر موظف الاستقبال أو السكرتيرة. دون ملاحظاتك على أدائك خلال المقابلة وكيف يمكنك التطوير من نفسك فى المقابلة القادمة. أكتب رسالة أو بريد إلكترونى شكر لمستقبلك فى أسرع وقت ممكن متضمنة النقاط الأساسية التى قمت بتدوينها. حاول القيام بذلك خلال ٢٤ ساعة من المقابلة. وهكذا يمكنك إضافة معلومات مختصرة قد تدعم موقفك والتى قد تكون أهملت التحدث عنها خلال المقابلة. ويجب أن تشير إلى شىء قد قمت بالتحدث عنه مما يساعدهم

على تذكرتك.

خطاب/ بريد إلكترونى تشكر فيه صاحب العمل المرتقب هذا مهم تماما كسيرتك الذاتية فهو يكون انطباع أخير عنك. وقم بمراجعة نماذج الرسائل الموضحة فى هذا الدليل.

اتصل هاتفيا إذا لم يصلك الرد فى الموعد المتفق عليه وأسأل بحرية عن ظروف ترشيحك للوظيفة ولكن لا تكن لحوحا.

الرد على نتيجة المقابلة

قم بالرد كتابيا فى أسرع وقت ممكن على أى عرض. حتى إذا كان العرض المقدم إليك عن طريق الهاتف أو فى المقابلة الشخصية فتكرار العرض بالكتابة يجعله مفهوما لديك.

أشكرهم بإخلاص على عرضهم اسأل هل يمكن منحك مزيد من الوقت فى حالة إذا كانت هناك عروض من شركات أخرى.

إذا كنت تنوى رفض أحد العروض. قم بذلك بلباقة. كن مهذب ودبلوماسى فقد يكون بينك وبين هذه الشركة أعمالا أخرى فى المستقبل. اشرح لكم بأنك بالتأكيد تجد عرضهم مغرى ولكنك اتخذت قرارا بأن تقوم بالتنسيق مع أهداف الوظيفة الحالية. واستعن بنموذج رسالة رفض الوظيفة الموضح فى هذا الدليل.

■ ■ ■

طريقك لاجتياز المقابلة

على كل فتاة وشاب أن يستعد لهذه المقابلة بجمع معلومات عن المكان الذى سيلتحق للعمل به سواء شركة أو مؤسسة أو غيرها كنشاطه وفروعه وهو ما يعطى صاحب العمل انطباعا جيدا باهتمامه بهذا المكان واستعداداته للعمل به ويمكن الحصول على هذه المعلومات من الانترنت أو الأخبار والصحف أو وسائل الإعلام.

هناك نقاط يجب مراعاتها عند أداء المقابلة الشخصية فعلى الفتاة أو الشاب ارتداء ملابس مناسبة بحيث يكون فى أفضل هيئة وقمة الأناقة لأن المظهر يعطى انطباعا ايجابيا عن الشخصية المتقدمة للمقابلة يدوم غالبا. وقدم الدكتور شريف عدة نصائح أهمها:

- يمكن أن يتم تحديد الأسئلة المألوفة والتدرب عليها قبل اللقاء.

- من المهم الوصول الى مكان المقابلة قبل الموعد المحدد بفترة كافية.

- انقر الباب نقرا خفيفا قبل الدخول. ابدأ بإلقاء التحية على الحضور أولا ويمكن مصافحتهم مصافحة غير متكلفة (للشباب فقط) ثم اجلس.

- حافظ على وجود ابتسامة خفيفة على وجهك وابعد عن

العبوس والتكشير حتى لا يعطى ذلك انطباعا سيئا.

- حافظ على ثقتك بنفسك وابتعد عن الغرور والتصنع والتوتر والقلق وفرك اليد أو النظر إلى أشياء أخرى غير الحضور لأن ذلك يعطى انطباعا بعدم الأهمية.

- اصغ إلى كل كلمة صغيرة أو كبيرة وكن لبقا فى الرد والإجابة مع الحفاظ على نبرة صوت متزنة لا مرتفعة ولا منخفضة ولا تتردد فى الكلام.

- لا تتحدث عن الراتب قبل أن يذكر ذلك لك لأنه سلاح ذو حدين.

- اظهر لصاحب العمل أنك حريص على العمل بالشركة حتى لو كانت حديثة.

- لا تبادر بمصافحة صاحب العمل عندما تهم بالانصراف إلا إذا رغب هو فى ذلك حتى لا تحرج نفسك.

- وأخيرا عندما تهم بالانصراف راعى الا تصطدم بالكراسى أو الأشياء الموجودة لأن ذلك يترك أثرا سلبيا عنك.

■ ■ ■

محاور المقابلة

الاتصالات التى ستردك من جهات العمل على نوعين:

الأول: اتصال لدعوتك للمقابلة الشخصية:

أظهر حماسك واهتمامك، كن لبقاً، كرر الموعد على المتصل لتتأكد من صحته، ولا تنسى أنه يحق لك أن تسأل المتصل أنت ايضاً، فسأله عن نوع المقابلة الشخصية (هل المقابل سيكون شخص واحد أم لجنة؟ وهل سيكون اللقاء مع مجموعة من المتقابلين أم كلاً على حدا؟ من الذى سيجرى المقابلة معى (اسمه ووظيفته).

الثانى: مقابلة على الهاتف:

إن بعض جهات العمل وبعد أن تختار مجموعة من المتقدمين تقوم بعملية فرز أخرى عن طريق الاتصال وإجراء مقابلة قصيرة عن طريق الهاتف، بهدف تقليل عدد المرشحين للمرحلة التالية، إذاً فاستفسر عن الطرف الآخر (اسمه وظيفته)، واحرص على أن تظهر حماسك واهتمامك، وتظهر استعدادك وثقتك بنفسك، وتحدث بوضوح ودقّة، ولا تنسى أن تسأل قبل انهاء المكالمة عن المرحلة التالية.

الآن وبعد أن حصلت على موعد لإجراء المقابلة الشخصية ما عليك إلا الاستعداد (كيف؟).

أعرف أكثر عن جهة العمل

إن أهم خطوة تسبق المقابلة الشخصية هى الاستعداد النفسى الجيد، وتوقع الأسئلة التى من الممكن أن تطرح عليك، ومعرفتك على جهة العمل التى ستذهب لها؛ لذا أجرى بحثاً عن جهة العمل، أو قم بزيارة لجهة العمل واطلب تقريراً عن نشاط جهة العمل، المهم أن تشكل صورة جيدة عن جهة العمل،نشاطها، منتجاتها، أخبار وأحداث جديدة فى الشركة.

وبعد أن تعرفت أكثر عن جهة العمل، وجاء موعد المقابلة الشخصية، لا تنسى أن تأخذ معك نسخة من سيرتك الذاتيّة أو أكثر، ونسخة من الأوراق المذكورة فى سيرتك الذاتيّة، تقارير أو ما شابه عن انجازات سابقة لك، قلم ومفكرة، و «الزى الرسمى» مهما كانت طبيعة العمل التى تقدمت له، لأن لذل الأثر الكبير.

الموعد:

توجه لموعدك، وضع نصب عينيك أنه لا أسوأ من وصولك متأخراً للمقابلة الشخصية، وخطط أن تصل قبل الموعد بربع ساعة حتى تتجنب أى أمر خارج عن إرادتك، ولأن ذلك سيظهرك بمظهر أفضل، وإن طرأ أمر وكنت ستتأخر لا محالة فالأفضل إجراء مكالمة هاتفية للاعتذار عن التأخير والتأكيد أن ذلك خارج عن إرادتك لأن هذه المكاملة من شأنها أن تخفف الضرر الناتج عن التأخير.

شخصيتك:

فى المقابلة الشخصية اختارك صاحب العمل لأنه عرف أن مؤهلاتك العملية والعلمية مناسبة من واقع السيرة الذاتيّة، ولكنه الآن يريد أن يتأكد من شخصيتك، ومن أنك قادر على التفاعل والتعاون مع زملاء العمل، وأنك مناسب للتعامل مع عملائه، وعن نشاطك وحماسك، وطموحك ومهاراتك الشخصية.

الراتب:

إن لم يذكر لك الراتب أو باقى المزايا فلا تتكلم بها خلال هذه المرحلة، وإذا سألت عن توقعاتك بشأن الراتب فلا تذكر رقماً كبيراً فتخرج من المنافسة، ولا تذكر ايضاً رقماً قليلاً لتكسب نقطة تنافسيّة لأن ذلك سيقلل من قدرك، وايضاً يخرجك من المنافسة، ولكن أذكر تقديراً صحيحاً بناء على خبرتك ومعرفتك فى مجال الوظيفة، وبناءً على حجم الشركة التى تتقدم إليها.

■ تلميحات للإجابة على أسئلة اللجنة:

- عندما يطلب منك الكلام عن نفسك فالمقصود حياتك العملية والعلمية وليست حياتك الشخصية.

- لا تسب أو تنتقد جهات أو رؤوساء عملك السابقين، وعندما تسأل عن سبب تركك عملك السابق اجعلها فرصة لتظهر طموحك، وأنك تعلمت وأنجزت فى العمل السابق ما فيه الكفاية، وأنك تبحث عن تحد وعمل جديد تبدع فيه تضيف له

وتتعلم منه.

- عندما تسأل عن الشركة التى تقدمت لها أذكر ما عرفته أثناء بحثك.

- عندما تسأل أين تجد نفسك بعد سنوات فهنا يبحث المقابل عن الموظف-الطموح، لذا كن طموحاً.

- عندما تسأل عن نقاط قوتك فأذكر ما يهم صاحب العمل من تحمل ضغوط العمل، والروح الجماعية وما إلى ذلك، وأما نقاط ضعفك فحول هذا السؤال لصالحك بأن تذكر أمور كأهتمامك بالتفاصيل.. وما إلى ذلك كنقاط ضعف.

- جهز فى ذهنك المهام التى كنت تقوم بها فى عملك السابق.

- حاول أن لا تذكر مسيرتك فى البحث عن وظيفة، وعدد الشركات التى قدمت لها، أو المقابلات الشخصية التى أجريتها.

- كن هادئاً، اعتدل فى جلستك على الكرسى، لا تدخن أو تمضغ أى شىء.

- انظر لأعين من تقابلهم عند ملاقاتهم وعند توديعهم وابتسم، وإثناء المقابلة أيضا انظر لأعينهم.

- أظهر حماسك وطموحك، واثبت أنك شخص تتعلم بسرعة وأن أى افتقار للخبرة سيتم تعويضه بسهولة بواسطة حماسك ورغبتك الشديدة فى التعلم.

- كن معتدلاً بين الود والمرح وبين الجدية.

- تكلم بصوت مسموع، وخذ وقتك قبل الإجابة، لا تحرج أحد المقابلين إن اخطأ فى معلومة، وساعده فى الخروج من ورطته.

- لا تتحدث عن حياتك الشخصية إلا إن طلب منك وبجواب محدد.

- لا تتحدث عن قضايا شائكة أو مثيرة للجدل (كالسياسة والدين).

- لا تدلى بتعليقات سلبية عن أى صاحب عمل سابق أو زملاء عمل.

■ ■ ■

إدارة المقابلـة

المقابلة الشخصية هى وسيلة لاتخاذ القرار بشأن المتقدم للوظيفة ومعرفة ما إذا كان صالحاً لها على المستويين الشخصى والفنى.

تهدف المقابلة الشخصية إلى تحديد ذكاء المتقدم ودرجة حماسه وطموحه ونشاطه بالإضافة إلى المهارات الشخصية الأخرى مثل الاتصال والعمل مع الفريق وإدارة الوقت والضغوطات.

عندما لا يتم التخطيط والتنظيم الجيد للمقابلات تكون عرضة لما يلى:

الانحياز للمرشح ذو القيم المتوافقة مع المدير دون أخذ التوافق مع الشركة فى الحسبان

منح وزن مفرط للنقاط السلبية أو الإيجابية وبالتالى تصبح عملية الاختيار عملية غير منصفة

بالإضافة للنقاط التى ذكرت فى الفقرة السابقة على المقابلة الشخصية أن تختبر صحة المعلومات وإمكانية الاعتماد عليها. من أبسط الطرق لاختبار صحة المعلومات ـ أو ردود الأفعال ـ هى إعادة طرح السؤال فيما بعد إما فى نفس الصورة أو فى صورة جديدة ومطابقة الإجابات. كذلك تختبر تلك الطريقة الثبات على المبدأ والتناغم بين ردود الأفعال. هذه الطريقة كثيراً ما يعتمد

عليها كذلك فى أبحاث التسويق.

قد لا يمكن وصف المقابلة الشخصية بالصحة والاعتمادية إذا شابها أحد الأمور التالية:

- المعرفة السابقة بين طرفى المقابلة.
- نمطية الاختيار عند المدير أى أن يبحث فقط عن نمط معين فى الشخصية.
- تأثير ترتيب المرشحين على الاختيار.
- الحكم من الانطباع الأول.
- عدم تدوين الإجابات والملاحظات وبالتالى نسيانها.

مثل تلك الأخطاء تؤدى فى النهاية إلى اختيار المرشح الأفضل فى المقابلة وليس الأفضل للوظيفة. ولذلك فإن إحدى المفارقات المعتادة هى أن نرى الأشخاص غير الأكفاء والذين يغيرون بسرعة بين الوظائف أكثر قدرة على الظهور بالمظهر اللائق فى المقابلات من المرشحين الأكفاء والذين قد لا يملكون الكثير من خبرة المقابلات. تلك هى المشكلة الرئيسية التى يجب أن تؤخذ فى الاعتبار عند الاختيار.

يفضل للمقابلة الشخصية أن تعطى بعض الحرية للمرشح وبالتالى إذا كان المدير هو الأكثر تحدثاً فى المقابلة فلا بد أن هناك خطأ ما. كذلك يفضل أن يقوم بعملية الاختيار أكثر من شخص ليكون الحكم على المرشحين أكثر إنصافا وحيادية.

يوجد نوعين من المقابلات الشخصية: الموجه وغير الموجه. الأول يكون باستخدام أسئلة محددة الإجابات وعادة تنتهى بسؤال عن موقف ما إما من الخبرة الشخصية وإما بصيغة «كيف تتصرف إذا...؟». النوع الثانى يكون غير موجهاً ويكون باستخدام أسئلة مفتوحة النهاية وقد يبدأ ذلك النوع بصيغة «كلمنى عن خلفيتك التعليمية» أو «تحدث عن الخبرات التى حصلت عليها فى العام الماضى». ذلك النوع من المقابلات يكون أصعب بعض الشىء وذلك لغياب النقطة المرجعية عند المقارنة بين المرشحين. كذلك قد تخرج المقابلة عن السيطرة والموضوعية إذا لم يكن المدير متمرساً وخبيراً بذلك النوع من المقابلات.

■ ■ ■

اليوم المنتظر

يوم المقابلة: احرص على الوصول قبل المقابلة بعشر دقائق.

التزم المظهر الوقور والمهنى فى ملبسك ولكن كن مرتاحا فيه. سيتم الحكم عليك فى بعض الجوانب من مظهرك.إذا كنت غير واثق مما تلبس، فالبس ما يبدو ملبسا محافظا.

■ بالنسبة للسيدات:

- من المفضل ارتداء تايير كلاسيكى أو بدلة وتجنبى ارتداء فستان.
- لا يجب أن يكون البنطلون ضيقا جدا أو أن تكون الجونلة قصيرة فوق الركبة.
- ارتدى بلوزة قطنية أو حريرية بيضاء أو ذات لون فاتح.
- ألا يكون الحذاء ذو كعب عالى جدا.
- بدلة العمل البسيطة هى الأفضل.
- الحلى تكون بسيطة.
- الشعر مصفف بعناية والأظافر مقلمة.
- يجب أن يكون الماكياج خفيفا مع استخدام أحمر شفاه وطلاء أظافر فاتح.
- ارتداء قدر قليل جدا من المجوهرات أو الاكسسوارات.

- ما إذا كانت الملابس الرسمية غير ضرورية لإجراء المقابلة الشخصية فمن الممكن أن تكتفى بارتداء ببنطلون أو جونلة مع بلوزة ناتحة والالتزام بباقى القواعد السابقة.

■ بالنسبة للرجال:

- من الأفضل ارتداء بدلة إلا إذا علمت أن الموظفين يرتدون الملابس الغير رسمية. ويفضل بدلة غامقة ذات قطعتين من لون واحد، كما يجب أن تتجنّب البدل السوداء تماما، فهى مناسبة لحفلات العرس ووجبات العشاء الرسمية، فان ارتديتها فستعطى انطباعا سيئا: إما أنك غير معتاد على ارتداء البدل أ و أن هذه هى البدلة الوحيدة التى تمتلكها، ولاحظ أنه يمتنع عن إقفال الزرّ السفلى للسترة، وأن تفك أزرار البدلة عند الجلوس.

- ارتد قميصا كلاسيكيا ذو أكمام طويلة، ويكون لونه مناسبا للون البدلة، لذا فان اللون الأبيض أو الأزرق الفاتح أو اللبنى سيكون اختيارا آمنا.

- اختر ربطة عنق تقليدية مناسبة للون القميص والبدلة ويفضل أن تكون ذات نقوش صغيرة أو خطوط مائلة وتجنب الألوان الزاعقة مثل الأصفر والوردى. ويجب أن تربطها بشكل صحيح أى تصل حتى الحزام فلا تكون قصيرة فيكون شكلها كوميديا أو طويلة تتعدى منطقة الوسط.

- أن يكون الحذاء لونه غامق ويتم تلميعه جيدا.

- يجب أن يكون لون الجورب غامقا (تفادى اللون الأبيض)

وأن يكون الجورب طويلا حتى لا يظهر لون الجلد اذا ما وضعت ساقا فوق الأخرى.

- ارتد حزام جلدى يتناسب مع لون الحذاء.

■ أما بالنسبة لمكان يطلب فيه الذهاب بالملابس غير الرسمية:

اختر قميصا بلون هادئ ويفضل أن يكون ذو لون واحد أو به نقوشا خفيفة أما الحذاء فليس بالضرورة أن يكون كلاسيكيا ولكن لا تذهب أبدا إلى مقابلة عمل وأنت ترتدى بنطلون جينز أو تى شيرت أو حذاء رياضى أو صندل.

وأخيرا فمظهرك لا يقتصر على ما ترتديه ولكنه يتضمن أيضا كيفية تصرفك أى: كيف تمشى تجلس تتكلم تصافح... فكل هذا يعطى انطباعا عن مدى ثقتك بنفسك لذلك فعندما تتف قف مستقيما واجلس مستقيما وتذكر دائما أن تبدأ بمصافحة قوية فهى تعطى أول انطباع ايجابى عنك. من الضرورى أن يكون القميص نظيفا مكويا، ورباط العنق محافظا. الشعر مصفف بعناية والأظافر مقلمة. استخدام رائحة الكولونيا أو مابعد الحلاقة بدون إسراف.

- تنظيف الأسنان حتى تكون رائحة النفس طيبة أثناء الكلام.

- عدم مضغ الحلوى أو اللبان ويفضل عدم التدخين إن النصيحة العامة لكل من الرجال والنساء هى: الظهور بمظهر نظيف ولائق بمكان العمل الذى تتقدم إليه.

فعلى سبيل المثال إذا كنت تتقدم لوظيفة فى شركة تعمل فى

مجال الانشاءات حيث يلبس الموظفون الملابس الغير رسمية ستعتبر مبالغا فى أناقتك إذا ما ذهبت هناك مرتديا بدلة وعلى العكس، من ذلك إذا كان عليك إجراء مقابلة عمل فى مؤسسة مصرفية فستترك انطباعا سيئا إن ذهبت مرتديا ملابس غير رسمية بدلا من البدلة التقليدية.

وإذا عجزت عن معرفة ما إذا كان عليك ارتداء الملابس الرسمية أم لا: بكل بساطة يمكنك أن تسأل أحد معارفك من العاملين بالشركة أو الذهاب الى الشركة متعللا بأى عذر لرؤية الجو العام بالشركة وهذا ما سيعكسه لك ملابس الموظفين هناك. ومظهرك العام لا يتحدد فقط بناء على ما ترتديه ولكن يؤثر فيه أيضا طريقة تصفيف الشعر (وحلاقة الذقن بالنسبة للرجال) بالإضافة إلى رائحة الجسم فان رائحة العرق أو رائحة العطر المبالغ فيه كل منهما يعطى انطباعا سيئا.

أثناء المقابلة الشخصية

- لا تسهب كثيراً فى الإجابة بإعطائك معلومات إضافية لم تطلب منك.

- كن مباشرا فى إجابتك دون مقدمات.

- تفاعل واذكر فقط محاسن خبراتك العَمَليّة السابقة وابتعد عن مساوئها تصريحا أو تلميحا.

- استفهم عن ما غاب عنك من معلومات عن الجهة التى تتقدم إليها.

- اهتمامك بالتعرف على الجهة من خلال أسئلتك الموضوعية تدل على اهتمامك وإخلاصك فى طلب العمل فى الجهة التى تتقدم إليها. كما أن الأسئلة تقود إلى حوار مفتوح من شأنه أن يضفى جوا استرخائيا على المقابلة لجميع الأطراف.

- اطلب التوضيح إذا لم تستفهم عن شئ حيوى وضرورى ولا تطلب إعادة شرح الموضوع كاملا مرة أخرى.

- انظر فى عين محدثك حتى تشعره بثقتك بنفسك.

- لا تدخن ولو عرض عليك المسئول عن المقابلة سيجارة فارفضها بأدب.

- لا تخفض من صوتك فلا يسمعك محدثك ولكن كن واثقا من نفسك ولكن أحذر من الثقة الزائدة فقد يتم فهمها على أنها عدوانية.

- عندما يأتى دورك، اسأل الأسئلة التى قمت بإعدادها من قبل، وهذه الأسئلة يجب أن تشمل أى معلومات عن الشركة أو عن الوظيفة لم تستطع الحصول عليها من بحثك.

- لاتسأل أسئلة قد تثير علامات استفهام.

- إذا سألت: «هل الانتقال إلى مكان آخر ضرورة؟» فسيفهم القائم على المقلبلة أنك لاترغب فى الانتقال إلى مكان آخر على الإطلاق. إذا طرحت العديد من الأسئلة حول الإجازات فربما فكر القائم على المقابلة أنك مهتم بالحصول على إجازة أكثر من اهتمامك بالعمل بالشركة والإسهام بها.

- تأكد أن القائم على المقابلة يفهم السبب وراء طرحك هذه الأسئلة.

تجنب الحركات الجسمانية السلبية. القائم على المقابلة يريد أن يرى سلوكك واستجابتك تحت الضغوط. تجنب علامات العصبية والتوتر النفسى التالية:

■ لمس الفم بطريقة متكررة.

■ إدعاء وجود سعال للحصول على مهلة للتفكير فى إجابة للسؤال.

■ عض الشفة.

■ الابتسامات المقتضبة أو المفتعلة.

■ هز الساق أو القدم.

■ ثنى الذراعين أو وضعهما متشابكتين.

■ الجلوس فى ترهل واسترخاء.

■ تجنب التقاء الأعين.

■ الحركات العصبية بالأصابع.

■ خطط للوصول مبكرا إلى مكان إجراء المقابلة فلا يمكن قبول أى عذر للتأخير وإذا حدث أمر ما أدى إلى تأخيرك فيجب الاتصال فورا للاعتذار.

■ لا تلق بالنكات أثناء إجراء المقابلة.

■ احضر معك نسخ إضافية من سيرتك الذاتية فقد تحتاج إليها.

■ لا تظهر بمظهر اليائس الذى يقبل أية وظيفة ستعرض عليه.

ـ مهارات الإتصال:

يقـول بعض الخبـراء فى هـذا المجـال بأن ٧٠٪ من الإتصـال يكون بالكلمات والباقى يتمثل فى نبرة الصوت وحركة الجسم.

■ لا تكذب ولكن أجب عن الأسـئلة بوضـوح ولا داعى للتفاصيل الغير لازمة.

■ وضح أنك تريد هذه الوظيفة، وأظهر قدراتك على أخذ زمام الأمور وذلك بالحديث عن الوظائف التى تستطيع القيام بها من أجل فـائدة هذه الهـيئـة وبإعطاء تفـاصـيل دقـيقـة عن مساعداتك لأصحاب العمل السابقين. يمكنك أيضا أن تسأل عن بعض التـفـاصـيل الدقـيقـة للوظيـفـة مثل المهـام، المسـئوليـات، الأشـخـاص الذين سيعملون معك، والشخص المسئول عن أدائك الوظيفى ويشرف عليه.

■ ابرز إنجازاتك السابقة ولا تعط أى انطباع سلبى عنك.

■ لا تجب عن الأسـئلة بنعم ولا فـقط ولكن حـاول أن توضح مواهبك وقدراتك مع إعطاء بعض الأمثلة للدلالة عليها.

■ لا تتعرض لأى مشكلة شخصية تخصك.

■ حـاول ان تصغى لكل كلمة صغيرة أو كبيرة يقولها المدير ولا تنشغل عنه بالتطلع إلى التابلوه الموجود خلفة أو غير ذلك.

■ الثقة فى النفس والابتعاد عن الغرور والتصنع.

■ عـدم الحـديث عن الراتب قـبل ان يذكـره المدير ويفـضل

عدم تحديد راتب معين لأنه سلاح ذو حدين.

■ **إستخدام الحالات النظرية:** فإنها تعكس قدرات الشخص لحل المشاكل بدون أن تسبب إحراجاً إذا ما إستخدمت أمثلة واقعية.

■ حاول أن تؤكد انك حريص على العمل فى هذا المجال والتعاون مع الشركة حتى لو كانت شركة حديثة.

■ لا تبادر بمصافحة صاحب العمل عندما تهم بالانصراف إلا إذا رغب هو فى ذلك حتى لا تتسبب فى إحراج نفسك.

■ كن حريصا جدا عندما تهم بالانصراف وتجنب الاصطدام بالكراسى أو أى شىء موجود بالمكتب لأنه يعطى انطباعاً سلبياً.

■ تذكر أن المقابلة الشخصية هى فرصة لك أنت أيضا لتقييم الشركة والعاملين بها.

■ اغلق هاتفك المحمول ولا ترد على أية مكالمات مهما كانت.

■ وضح ما يمكن أن تقدمه للشركة بدلا من السؤال عما يمكن أن تقدمه هى لك.

■ اسأل أسئلة ذكية عن الوظيفة ونظام الشركة.

■ **إنصات:** وهذا مهم جداً حيث أن من لا يستمع جيداً غالباً ما تكون إجابته بعيدة عن موضع السؤال مما قد يؤثر على نتائج مقابلته الشخصية سلبياً.

■ **الإستطراد:** وهذا مهم أيضاً لإيضاح المعلومات أو لتوجيه الحديث حسب ما يكون مناسباً.

■ **تدوين الملاحظات:** يجب أن تكون بشكل مـخـتـصــر جـداً حتى لا تبعد نظرك كثيراً عن المتحدث أثناء المقابلة كما يجب الحرص على أن لا تكتبأى ملاحظة فى حال ذكر المتحدث لأمور سلبية فإن هذا قد يجعله يحجم عن إعطاء المعلومات.

■ تأكد أن المقابلة الشخصية تحتاج الى الممارسة أكثر من القراءة.

■ ■ ■

احترس من هذه الأسئلة

يحسب كل منا للمقابلة الشخصية للعمل ألف حساب وذلك لأهمية هذه اللحظة لما لها من تأثير على مسار الحياة العملية والمستقبلية معا، فنقوم بتحضير أنفسنا لها بكل ما نملك من مهارات وتجارب، وذلك من خلال تحضير الإجابات الذكية لما قد يطرحه علينا صاحب العمل من أسئلة متنوعة، ولهذا ينتابنا بعض الخوف من هذه التجربة ونوع الأسئلة التى قد توجه إلينا من غير توقع كالشخص الذى يتعثر فى حجر بطريقه فجأة.

لكن الجديد هنا هو هل فكرنا فى يوم ما عن نوعية الأسئلة التى يجب أن نطرحها نحن كمتقدمين للوظيفة على صاحب العمل، وما هو تأثيرها عليه وعلى وجهة نظره وانطباعاته الأولى عنا؟ وما هو الوقت المناسب لطرح تلك الأسئلة عليه؟

إن الشىء الأكثر أهمية عند عمل مقابلة شخصية هو تجنب كل ما قد يغضب من يحاورك، وهناك بعض الأسئلة الغير لائقة التى يجب عليك تجنبها عند إجراء تلك المقابلة وانتظر حتى يجيب عليها المحاور بدون أن تطرحها عليه، ومنها:

١ ـ ما هو مجال عمل شركتكم؟

تعتبر المقابلة الشخصية كالشارع ذى الاتجاهين تم تصميمه

خصيصا لكلا الحزبين لكى يعلم كل منهما عن الآخر، إذن كيف يثبت الباحث عن وظيفة أنه الشخص المناسب لها إذا لم يعرف حتى الأساسيات الخاصة عن المكان الذى يريد العمل به؟

إذا كان الشخص المتقدم للوظيفة لديه بعض الخبرة والخلفية عن مكان العمل ونوعيته سيكون أمرا جيدا بالطبع، والأسئلة المحددة شىء عظيم لكن هناك أسئلة عامة تدل على أن الشخص المتقدم لم يقم بالمطلوب منه فى عملية البحث.

البديل:

لا تضيع وقت من يحاورك وبدلا من ذلك عليك الاطلاع على كل ما يتعلق بالشركة من خلال موقعها على الإنترنت لتحصل على ما تريد معرفته.

٢ ـ ما هو الراتب الذى سأحصل عليه؟

نعلم أن الرد على هذا السؤال شىء تتوق إليه بشدة، لكن السعى لمعرفة هذه المعلومات بشكل سريع قبل الأوان يجعلك تبدو كما لو أنك أطلقت النار على المحاور، فقط لا توجه هذا السؤال لأنه يعطى عنك انطباعا خاطئا، وينصحنا الخبراء بأن نحتفظ بهذا السؤال لوقت آخر بعد إجراء المقابلة الشخصية، فالسؤال عن الراتب أو المنافع التى ستحصل عليها فى المقابلة الأولى لا يترك الإنطباع الذى تريد أن يصل عنك إلى صاحب العمل.

البديل:

يمكن أن تقوم ببعض البحث على الإنترنت عن وظائف

مشابهة ومقدار الراتب الذى تمنحه للعاملين بها وبهذا تأخذ فكرة عن الراتب من تلقاء نفسك دون أن تزعج صاحب العمل به.

٣ ـ ما هو عدد ساعات العمل المحددة؟

هذا السؤال هو الأكثر إزعاجا لصاحب العمل أو من يدير المقابلة الشخصية معك، حيث يمقت أصحاب العمل من ينظر إلى الساعة خلال قيامه بعمله ويقولون أنهم عندما يسمعونه من المتقدم للوظيفة يدركون على الفور أنه ليس الشخص المناسب لها، وبالرغم من تفهم أصحاب العمل لأهمية هذه المعلومة بالنسبة للمتقدم للوظيفة إلا أنها تثير عنده بعض التساؤلات الأخلاقية عندما يريد معرفتها فى وقت مبكر.

البديل:

انتظر حتى تحصل على الإجابة دون أن تطرح السؤال أو حاول الحصول عليها من موقع الشركة على الإنترنت.

٤ ـ ما هو عدد الأيام الخاصة بالأجازات المرضية؟

هل تعلم ما يدور بعقل المحاور أو صاحب العمل عند سماعه لهذا السؤال؟

يقول الخبراء أن صاحب العمل فى العموم يتوقع موظفا يرغب فى العمل بجد وتطوير قدراته وليس شخصا مريضا، وأنت بهذا السؤال تعطى لصاحب العمل فكرة أنك شخص غير ملائم للعمل من الناحية الصحية وسوف تعطل العمل كثيرا بسبب ما ستطلبه من إجازات مرضية.

البديل:

يجب ألا تذكر صاحب العمل بطرح هذا السؤال الخاص بحالتك الصحية أو أن يطلب منك شهادة صحية، فقد تكون مريضا لكن لديك قدرات مناسبة لتأدية عملك على أكمل وجه بينما إذا ذكرت هذا الجانب قد تعطى له فكرة تدل على أنك شخص لا يملك القدرة الصحية على أداء عمله.

٥ ـ متى يجب أن أنصرف من العمل؟

يترك هذا السؤال لدى صاحب العمل انطباعا سيئا عنك ويجعله يعتقد أنك تهتم بالوقت الذى ستغادر فيه العمل أكثر من اهتمامك بمقدار مشاركتك به، وهذا ينطبق خاصة على بعض مجالات العمل التى تتطلب إنتاجا، وقوة الدافع لدى العامل بها.

فالعمل على سبيل المثال فى المجال التجارى ومدى ما تبذل به من جهد هو الذى يحدد مقدار ما تحصل عليه من مكافأة وأجر، كما يتطلب قدرتك على أن تكون رئيس نفسك، تبنى مشاركتك الخاصة وترتب جدول أعمالك بنفسك، وهذا من خلال تأثيرك الإيجابى على عملائك، حيث يستغرق هذا بعض الوقت والطاقة والإخلاص فى العمل لتصل إلى هذه المرحلة وبعدها ستصبح واجهة مشرفة وناجحة لعملك، كما سيمنحك هذا المتعة عند القيام به وعمل توازن بينه وبين الجوانب الأخرى بحياتك وما يجب أن تحصل عليه من مكافآت.

٦ ـ لو شعرت بالتعب، متى يمكننى التقدم إلى مهام أخرى بالشركة؟

يوضح هذا السؤال أن المتقدم للوظيفة لا يهتم بها حقا وهذا

كفيل برفضه من تلك الوظيفة، وفى نهاية الأمر يعلم صاحب العمل أنك تتطلع إلى ما هو أكثر من مجرد القيام بدورك بالعمل. وهو بحاجة إلى ملء العمل ليسد احتياجات الشركة فى الوقت الحاضر وليس فى المستقبل فهو غير مستعد للرد على تساؤلات مستقبلية تخص من سيعمل لديه.

٧ ـ هل تقوم بالبحث فى سيرة المتقدم الماضية؟

إذا لم يكن لديك شىء تخفيه عن صاحب العمل، لا تقم بإزعاجه بطرح هذا السؤال، حيث إنه يشعره أن ماضيك المهنى غير نظيف أو أنك شخص مشاغب ولديك ما ترغب فى إخفائه، وبهذا يراوده الشك فى كونك الشخص المناسب لتلك الوظيفة ويصل الحال إلى أن يكون أول قرار له هو عدم منحك إياها.

■ ■ ■

أسئلة شائعة

أنواع المقابلات ـ كيف تستعد للمقابلة؟ ـ الأسئلة الأكثر شيوعاً فى المقابلات، وأبرز الإجابات المفترضة عنها ـ أسئلة أخرى متوقّعة فى أثناء المقابلة ـ أخطاء شائعة فى المقابلة ـ النصائح الضرورية التى لا غنى عنها قبل المقابلة وأثناءها ـ ماذا ترتدى فى أثناء المقابلة؟

تُعَدُّ طريقة كتابة السيرته الذاتية أول خطوة يخطوها الطالب نحو الوظيفة، وتُعَد المقابلة الشخصية هى الخطوة الثانية.

إن هدف كل خطوة فى عملية البحث عن وظيفة ـ بعدكتابة السيرة الذاتية ـ هو الوصول إلى جلسةِ مقابلة التوظيف التى تُتيح للطالب فرصةَ تقديم نفسِه لصاحب العمل، وتعلُّمه المزيد عن هذا العمل.

فكيفَ إذاً تجرى مقابلة شخصية ناجحة؟

أنواع المقابلات:

١ ـ المقابلة وجها لوجه وهى الطريقة التقليدية المتداولة:

هذه الطريقة أسهل أنواع المقابلات وليس عليك سوى التحكم فى حديثك، وردود أفعالك إزاء الأسئلة المختلفة ولوكان لديك عدة مقابلات فى نفس اليوم فحاول الاسترخاء بين كل مقابلة

والأخرى وذلك باستنشاق قدر من الهواء أو شرب فنجان من القهوة. ولكن يجب أن تحاول أن تَظهرَ بنفس القدر من الثبات والثقة والصراحة أمام الممتحِنين المختلفين لأنه سيتم تقييمك من قبلهم جميعاً.

٢ - المقابلة الجماعية (مقابلة مجموعة من المتقدمين للوظيفة معاً): يُعَد هذا من أصعب أنواع المقابلات لأنه يجدر بك أن تراقب ما تقوله وما يقوله الآخرون أيضاً وغالباً ما يكون المتقدمون للوظيفة متساوين من ناحية الخبرة والمؤهلات، ولكن طريقة إجراء المقابلة هى الذى تحدّد من سيتم اختياره للعمل.

ومن الأفضل فى هذه الحالة أن تفعل مايلى:

- اختيار مقعد فى منتصف المكان.

- الإجابة عن الأسئلة بوضوح وثبات.

- عدم مقاطعة باقى المتقدمين إلا فى حالة أن يقدم أحدهم معلومة خاطئة.

- لا تنتقد باقى المشاركين.

- حاول ألا تكون أول من يبدأ فى السؤال عن المرتّب.

- لا تحتكر الحديث، أعطِ فرصة الحديث للآخرين أيضاً.

- فى النهاية لا تنسَ أن تحيّى باقى المشاركين بعد تحية لجنة التحكيم.

٣ - المقابلة الهاتفية (المقابلة عن طريق الهاتف): وهذا هو

أسوأ الاحتمالات لأنه من الصعب التحكم فيهى فحاول بشتى الطرق أن يكون هناك مقابلة شخصية أما إذا لم تتمكن من إجرائها فعلى الأقل حاول أن تفعل مايلى:

- تكون بشوشاً فى أثناء الحديث (فرغم أن الحديث هاتفياً إلا أن الطرف الآخر سيشعر ببشاشتك).

- حاول أن تعرف إذا كان الطرف الآخر أمامه سيرتك الذاتية فى أثناء حديثكما، فهذا دليل على جدية الحوار.

- لا ترفع صوتك وأنتَ تتحدّث، وإلا ستعطى ذلك انطباعاً سيئاً عنك مما يقلل من فرص حصولك على العمل.

فى النهاية يجب أن تعلم أن المقابلة الشخصية مفيدة لأنها تعطيك الفرصة لمقابلة صُنّاع القرار فى الشركة وبما أنهم اختاروك لإجراء المقابلة فهذا مؤشر على أن سيرتك الذاتية مقنعة وحتى إذا لم يتم تعيينك فغالباً ماتحتفظ الشركةُ بالسيرة الذاتية لفرص عمل أخرى، أو قد يرسلونها إلى شركات أخرى.

٤ - لجنة فحص المتقدمين (لجنة التوظيف): إذا كنت خجولاً فبالطبع ستشعر بعدم الاطمئنان عند إجراء هذا النوع من المقابلة ولكن حاول أن تفكر بإيجابية فهى مجرد مقابلة شخصية عادية وكأنك أمام شخص واحد فقط ولكن بالطبع يجب أن تحاول أن توجّه حديثك إلى كل أعضاء لجنة التحكيم بنسب متقاربة، فلا تتحدث مع واحد فقط وتتجاهل الباقين وإذا تلاحقت الأسئلة فلا تتردد فى أن تطلب إعادة آخر سؤال حتى

تستطيع تقديم الإجابة المناسبة. فى النهاية يجب اتباع قواعد الاتيكيت عند تحية أعضاء لجنة التحكيم فتبدأ بتحية السيدات أولا ثم الرجال الأكبر سناً وهكذا.

كيفَ تستعدُّ للمقابلة:

١ ـ اهتم بمظهركَ الخارجى، واختار الملابس المناسبة، وطريقة ارتدائها بحيث تكون بسيطة، وابتعد عن التكلّف والتصنع، والإسراف، والبهرجة، والتأنق الزائد، والصيحات المبالغ فيها وكلما اقترب نمط الزى مما يرتديه العاملون فى الجهة التى ستُعقد فيها المقابلة كان ذلك أفضل، واحرص على الأناقة عموماً بحيث يتوجب عليك أن ترتدى ثياباً أفضل قليلاً من تلك التى تستخدمها يومياً، وليس من الضرورى أن تكون ملابسك جديدة أو بحسب الموضة لكن نظيفة ومرتبة.

والمظهر العام للشخص لا يعتمد فقط على ما يرتديه فالنظافة، وتمشيط الشعر، وتقليم الأظافر لا تقل أهمية عن كل ما سبق.

إن المظهر العام يلعب دورا كبيراً فى التأثير على الشخص الذى يُجرى لك المقابلة.

٢ ـ من المهم أن يصل المتقدم للوظيفة فى الموعد المحدد للمقابلة وهو فى حالة نفسية جيدة وبعيدة عن القلق والاضطراب لذا يفضل أن يقوم باستطلاع مسبق لمكان إجراء المقابلة، وكيفية الوصول للمكان حتى لا يحدث احتمال بوجود خطأ فى

العنوان أو سوء تقدير للوقت اللازم للوصول إليه. ويُنصح فى هذا الصدد بالوصول قبل موعد المقابلة بوقت كاف إلى مكان قريب من الموقع المنشود وتمضية الوقت المتبقى فى التجول للاسترخاء أوتناول بعض المرطبات.

٣ - الانطباعات الأولى التى تتشكل فى بداية المقابلة الشخصية كثيراً ما تستمر لذا يجب على المتقدم للوظيفة أن يدخل لغرفة المقابلة بخطوات واثقة وقامته ممدودة وأن تكون قبضة يده عند المصافحة قوية وتوحى بالثقة والتفاؤل ولا مانع من أن يبدأ المتقدم بالحديث ببعض عبارات المجاملة "غير المصطنعة" حول الشركة، أوالقاعة الموجود فيها، أو شئ من هذا القبيل مما قد يشيع جواً من الألفة فى المكان.

٤ - يجب على المتقدم للوظيفة أن يجيد الإنصات وألا يقاطع محدثَّه حتى لو اعترض على بعض ما يقوله،وفى حال اختلاف وجهات النظر حول موضوع ما ألايسعى لإثبات وجهة نظره بجميع الوسائل وكأنه فى مناظرة وعليه إبداء رأيه بلباقة ثم محاولة الانتقال إلى موضوع آخر. وكثيراً من المقابلات الشخصية لم تُثمِر فرصةَ العمل المرجوة لأن المتقدم ترك الانطباع بأنه عنيد أو شديد التشبث برأيه.

٥ - كما أن الإنصات فضيلة فإن على المتقدم للوظيفة أن يطرح أسئلةً، أواستفسارات تنمُّ عن حرصه على الإحاطة بالمعلومات اللازمة عن الجهة التى يسعى للالتحاق بها، وعن فرصة العمل موضوع المقابلة وهنا يظهر الإعداد الجيد للمقابلة

وللأسف فإن غالبية المتقدمين وبخاصةٍ حديثى التخرج يتعاملون مع المقابلة الشخصية وكأنها تحقيق فى أحد أقسام الشرطة، وبالتالى لا يتكلمون إلا عند توجيه سؤال إليهم ويتحرّقون شوقاً لإنهاء المقابلة.

٦ - اجمع أكبر قدر من المعلومات عن صاحب العمل، وعن الشركة وعن أهدافها وتحديداً عن الوظيفة المتقدم إليها. ويُستحسن التعرف على اسم الشخص أوالأشخاص الذين يقومون بإدارة المقابلة. ولهذا يجب الإعداد للمقابلة الشخصية بمعرفة كل ما يمكن عن الجهة التى دعته للمقابلة ومن ثم ينبغى التعرف على أنشطتها ومنتجاتها أو خدماتها إضافة إلى ما تيسر عن تاريخها. ويُفضل لو قام المتقدم للوظيفة بالدخول إلى موقع الإنترنت الخاص بهذه الجهة إن وجد. لذلك يُحَبّذُ أن يقوم المتقدم للوظيفة بالحصول على بيانات الجهة التى ستُجرى له المقابلة والسوق أو القطاع الخاص الذى تنتمى إليه بشكل عام. فهذه المعلومات توفّر ذخيرة كافية للمتقدم للوظيفة لكى يتمكن من خلالها إظهار اهتمامه الجدّى بالشركة أو المؤسسة التى يسعى للالتحاق بها كما إنها تبرز نضجه وإحاطته بالأمور ووعيه العام بالتكنولوجيات والبرامج التى يسعى صاحب العمل لإلحاقه بها، وتهيئ تلك المعلومات أيضاً للطالب إمكانية إطالة فترة المقابلة الشخصية فى موضوعات تقع فى دائرة اهتمام الطرف الآخر مما يقوّى - لاشعورياً - من العلاقة بين طرفى المقابلة، وهو ما يمكن

ترجمته بفرص أفضل عند مقارنة الشخص المعنى بباقى المتقدمين لوظيفةٍ ما.

٧ ـ اجمع نسخاً نظيفةً من الأوراق المطلوبة لهذه الوظيفة مثل: الشهادات العلمية، وشهادات الخبرة، والسيرة الذاتية، وخذ أكثر من نسخة من هذه الأوراق.

٨ ـ رتِّب أفكارَك وتساؤلاتك جيداً قبل الذهاب للمقابلة.

٩ ـ كنْ مستعداً لتقديم الشرح عن مؤهلاتِك للعمل، والأجوبةِ عن الأسئلة التقليدية، واعمل على تطبيق ذلك مسبقاً من خلال تمثيل الأدوار مع صديق لك، أو أمام المرآة فى البيت.

١٠ ـ حدد الأسئلة التى تريد طرحَها فى أثناء المقابلة (طبيعة العمل، ساعات العمل، الراتب، الحوافز..

١١ ـ إذا لم تكن مستعداً لإجراء المقابلة فاتصل بصاحب العمل بالسرعة الممكنة، وحدد موعداً آخر.

١٢ ـ النوم يُريح الذهن، لذا عليك أن تنام فى الليلة السابقة لموعد المقابلة؛ لأن هذا سينعكس إيجاباً على مظهرك وحيويتك وصفاء ذهنك.

١٣ ـ يوم المقابلة: احرص على الوصول قبل المقابلة بعشر دقائق.

الأسئلة الأكثر شيوعاً فى المقابلات، وأبرز الإجابات المفترضة عنها:

عادة ما تتضمّنُ أنواع الأسئلة التى تُطرح على المتقدّم من

قبل أصحاب العمل:

- أسئلةً شخصية.
- أسئلة تخصصية.
- أسئلة عن الخبرات العملية.
- أسئلة عن الرغبات والميول المهنية.

وفيما يلى أعرض أمامكم أبرزها:

١ ـ ما سبب رغبتك فى العمل فى هذه الشركة؟ يجب أن يتضمن ردك مزايا الشركة من وجهة نظرك التى كونتها من المعلومات التى جمعتها سابقاً. حاول الإشارة إلى سمعة الشركة الجيدة ؛ أو أى معلومة إيجابية أخرى تعرفها عن الشركة، مثل: توجد لديكم فُرص للتدريب، فرص متساوية للجميع، العمل هنا يُتيح الفرصة للعمل فى أمور أحبّها.

٢ ـ لماذا تركتَ عملَك السابق؟ دائماً يبحث من يُجرى المقابلة عن أى صفات سيئة أو نواحى نقص لدى المتقدم للوظيفة؛ فعليك توخّى الحذر من التذمر من عملك السابق، بل عليك أن تمدح شركتك السابقة أو تقول أمراً إيجابياً عنها. اشرح باختصار وبصدق أسباب تركك للعمل السابق. قل أى أمر إيجابى يمكنك قوله. على سبيل المثال: إذا تركت العمل لأسباب صحية، أشر إلى أنك قادر الآن على تحمّل كافة المهام المنوطة بالعمل الجديد. لا تنسَ أن تشير إلى أنك قد اكتسبت خبرةً من عملك السابق فى تحمل المسؤوليات.

٣ ـ ما الذى كنت تقوم به فى عملك السابق؟ للإجابة عن هذا السؤال يجب أن تتضمن إجابتك المهارات والمهام ذات العلاقة بالعمل الجديد، والآلات والمعدات التى استخدمتها فى عملك السابق. أخبرهم بالمهارات التى لديك وكيف يمكنك الاستفادة منها. تحدّث عن مسؤولياتك والأشخاص الذين تعاملت معهم. كم بقيت هناك، والترقيات التى حصلت عليها.

٤ ـ أى نوع من المعدّات والأجهزة يمكنك تشغيلها؟ اذكر أى نوع من المعدات ذات العلاقة بالعمل الجديد، تدريبك ومؤهلاتك، المدة التى شغّلت فيها هذه المعدات والأجهزة.

٥ ـ كم هى المدة التى بقيتها بلا عمل؟ وكيف كنت تقضى وقتك؟ صِفْ: كيف كنت تبحث عن العمل، وما هى الأعمال التطوعية التى قمتَ بها، والدراسات الإضافية، والهوايات. وكل ذلك باختصار.

٦ ـ حدثنى عن نفسك. ليس هذا السؤال دعوة للتحدث بإسهاب عن نفسك؛ فحاول معرفة مغزى السؤال الحقيقى، وذلك بطرح سؤال عن إمكانية تحديد شىء من مؤهلاتك أو عنك للتحدث عنه، وذلك سيساعد المقابل على توجيه الحديث إلى المسار المناسب وتجنّب الأحاديث غير المهمة.

٧ ـ ألا ترى أن تأهيلك أعلى مما هو مطلوب فى الوظيفة؟ أكد على أنك تتطلع لشىء جديد، مختلف وحيوى، وأنه بإمكانك تلقّى التعليمات بنفس إمكاناتك لإصدارها.

٨ ـ ما الذى يجعل الموظف ناجحاً فى عمله؟ صف المهارات

المطلوبة، مثل: الالتزام بالنظام، الحفاظ على سرية العمل، القدرة العالية على الاتصال، المرونة، التكيّف مع بيئة العمل، التعاون، الشعور بالآخرين. يمكن أن تذكر بعض مهاراتك من خلال عملك السابق.

٩ ـ ما الذى تحب أن تصل إليه بعد ٥ سنوات من الآن؟ يجب أن تعكس إجابتك مدى خبرتك واحترافك المهنى، وبناء على المعلومات التى جمعتها عن الشركة قد تكون ملماً بالفرص المتاحة لك بها، وبالتالى عليك التحدث عن طموحاتك فى الانضمام إلى الأقسام الواعدة فى الشركة. بيّن لهم أنك تريد أن تعمل فى نفس الشركة طوال المدة على أن تتم عملية التطوير من خلالها.

١٠ ـ كيف يمكنك معالجة ضغط العمل؟ صف الضغط فى أعمالك السابقة مستخدماً أمثلة حديثة، مثل: كيف تصرّفت مع تغيير الموعد النهائى لإنجاز أمر ما، إنهاء طلبات بسرعة بالغة، التعامل مع العجز فى الموظفين.

١١ ـ ما هو الراتب الذى تتوقعه؟ إن كان مستوى الراتب قابلاً للتفاوض كن مستعداً للتفاوض. ولكن كن حذراً، طلبك العالى جداً قد يُخرجك من المنافسة على الوظيفة، وبطلبك المنخفض جداً قد تكون أنت الخاسر مستقبلاً. حاول أن تعرف مسبقاً مستويات الرواتب فى جهة العمل قبل حضور المقابلة.

١٢ ـ كيف كان معدل غيابك عن عملك السابق؟ إن كان نادراً، أخبرهم بذلك.

إن كان الغياب مشكلة تواجهك، اشرح لهم أسباب ذلك، لتطمئن أصحاب العمل على حل هذه المشكلة. إن كانت لديك إعاقة، ناقش معهم بحرية الحلول المتاحة، وكن إيجابيا.

١٣ ـ متى ستكون جاهزا للبدء فى العمل؟ لتكن إجابتك: «فى أسرع وقت ممكن»! لاتضع أى عقبات فى الطريق.

١٤ ـ ما هى نقاط قوتك ونقاط ضعفك؟ ينبغى أن تكونَ على دراية بنقاط قوتك وضعفك، وذلك من المعلومات الموجودة فى طلبك للحصول على الوظيفة وسيرتك الذاتية التى قدمتهما .ابدأ بشرح أجزاء من عملك السابق كانت صعبة عليك، ثم اشرح كيف تمكّنت من التغلب على هذه الصعوبات. كن موجزاً وصادقاً.

إن أصحاب العمل يقدّرون الأشخاص الذين يعترفون بأخطائهم أكثر من الذى يلقونها على الآخرين.

١٥ ـ ما أصعب موقف واجهته فى حياتك العملية؟ ترتكز الإجابة هنا على جزأين: أولاً تعريفُك للمصاعب، وثانياً كيفية تصرّفك فى مثل هذه المواقف ؛ لذا يجب أن تروى لمن يُقابلك موقفاً صعباً مررت به، وأظهرت حسن تصرف فى حلِّه، كما أن عليك أن تتجنب المواقف المرتبطة بزملاء العمل.

١٦ ـ هل تفضل العمل منفردا أم مع آخرين؟ يهدف هذا السؤال إلى معرفة ما إذا كنت شخصاً تنسجم مع العمل الجماعى، وعليك أن تتأكد قبل الإجابة إذا كان العمل يتطلب منك العمل منفردا أم أنه عمل يمكن أن يكون جماعياً، ثم أجب الإجابة

المناسبة، مثل (عادة ما أكون سعيداً بالعمل منفرداً إذا كان العمل يتطلب ذلك، لكننى أفضل أن أعمل ضمن فريق فذلك سيساعد على إنجاز الكثير).

١٧ ـ هل لديك أية أسئلة؟ عادة ما يطرح هذا السؤال فى نهاية المقابلة. جهّز نفسك للسؤال عما تريد معرفته عن الوظيفة والشركة. وهذه بعض الأمثلة:

- لماذا هذه الوظيفة شاغرة؟
- لماذا رحل آخر موظف عنها؟
- من سيكون مسؤولى المباشر؟
- ما هو التدريب الذى أحتاجه؟
- ماذا سيكون عملى الأول؟
- متى سأتلقى جوابكم على طلب التوظيف؟

إن كثيراً من القائمين على المقابلة يسألون المتقدم للوظيفة فى نهاية المقابلة عما إذا كان لديه استفسارات وهنا ينصرف ذهن المتقدم للوظيفة غالباً إلى مواعيد الإجازات أو مواعيد العمل فى حين أن الأفضل أن يُبدى المتقدم للوظيفة اهتمامه بفرص التدريب المتاحة والوقت اللازم لتولى مسؤوليات أكبر والترقى وهكذا.

أسئلة أخرى متوقّعة فى أثناء المقابلة:

١ ـ ما هى الأهداف التى تُريدُ تحقيقها فى حياتك المهنية؟ وما الأهداف التى نجحت فى تحقيقها؟

٢ ـ لماذا اخترت العمل فى هذا المجال تحديدا؟

٣ ـ كيف تقيّم النجاح؟ وهل يمكن أن تعطى مثالاً لنجاح أحرزته؟

٤ ـ هل تفضل التعامل مع الأشخاص أم مع البيانات؟

٥ ـ كيف تستطيع التعامل مع مشاكل العمل؟

٦ ـ أعط مثالاً لمشكلة كبرى واجهتك واستطعت أن تحلها بنجاح.

٧ ـ ما أهم بالنسبة لك: نوعية الوظيفة أم المرتب؟

٨ ـ ما هو متوسط المرتب الذى تتوقعه؟

٩ ـ أعطِ مثالاً عن موقف اضطررت أن تتخذ فيه قراراً سريعاً وما كانت نتائجه؟

١٠ ـ ما هو أكثر موقف صعب تعرّضت له فى عملك من خلال تعاملك مع العملاء؟

١١ ـ كيف يمكنك أن تتصرف إزاء مسؤوليات متعددة ملقاة على عاتقك؟

١٢ ـ ما هو التحدى الذى واجهته فى عملك من قبل وكيف تعاملت معه؟

١٣ ـ ما هى صفات المدير الناجح؟

أخطاء شائعة فى المقابلة

أمور يجب أن تتجنبها فى أثناء المقابلة الشخصية:

١ ـ طريقة تصفيف الشعر بحيث لا يكون هناك مبالغة فى الطول أو القصر.

٢ - تنظيف الأسنان حتى تكون رائحة النفس طيبة فى أثناء الكلام.

٣ - تقليم الأظافر.

٤ - عدم الذهاب إلى المقابلة وعلى اليد أو الذراع آثار لوشمٍ معيّن.

٥ - الإجابة السريعة عن السؤال دون ترك وقت للتفكير قبل الإجابة. وهذه النقطة تدخل ضمن عدم الإصغاء الجيد للسؤال.

٦ - الكلام بصوت منخفض بحيث لايسمعك من تتحدّث معه، أو الكلام بصوت مرتفع، وكن واثقاً من نفسك ولكن أحذر من الثقة الزائدة فقد يتم فهمها على أنها عدوانية.

٧ - الخروج عن موضوع السؤال إلى موضوع آخر.

٨ - الإسهاب، والدخول فى تفاصيل غير لازمة لايتطلبها السؤال.

٩ - الارتباك وعدم الثقة بالنفس. فلابد من أن تتعامل بثقة مع المواقف التى ستصادفك فى أثناء المقابلة.

١٠ - الظهور بمظهر اليائس الذى يقبل أية وظيفة ستعرض عليه.

١١ - مضغ الحلوى أو اللبان.

١٢ - التدخين، ولو عَرضَ عليك المسؤول عن المقابلة سيجارةً ارفضها بأدب.

١٣ - إصدار إشارات أو إيماءات مربكة أو مثيرة للانتباه.

١٤ - وضع ساق على ساق والاسترخاء بطريقة مثيرة للاستهجان.

١٥ ـ الجلوس قبل السماح لك بذلك.

١٦ ـ النظر أو التفتيش فى الأوراق الموجودة على الطاولة.

١٧ ـ ترك الجوال مفتوحاً، أو الرد على أى مكالمات.

١٨ ـ لا تمزح أو تخفف الدم، ولا تُلقِ بالنكات فى أثناء إجراء المقابلة.

النصائح الضرورية التى لا غنى عنها قبل المقابلة وأثناءها:

١ ـ النوم جيداً فى الليلة التى تسبق المقابلة، وتناول طعام الإفطار قبل الذهاب للمقابلة.

٢ ـ خطط للوصول مبكراً إلى مكان إجراء المقابلة فلا يمكن قبول أى عذر للتأخير وإذا حدث أمر ما أدى إلى تأخيرك فيجب الاتصال فوراً للاعتذار.

٣ ـ احضِرْ معك نسخاً إضافية من سيرتك الذاتية فقد تحتاج إليها.

٤ ـ انظر فى عين محدّثك حتى تُشعره بثقتك بنفسك.

٥ ـ لا تكذب، وأجب عن الأسئلة بوضوح ولا داعى للتفاصيل غير اللازمة.

٦ ـ ابرز إنجازاتك السابقة، ولا تعط أى انطباع سلبى عنك.

٧ ـ لا تجب عن الأسئلة بنعم ولا فقط، وحاول أن توضح مواهبك وقدراتك مع إعطاء بعض الأمثلة للدلالة عليها.

٨ ـ لا تتعرض لأى مشكلة شخصية تخصك.

٩ ـ تذكر أن المقابلة الشخصية هى فرصة لك أنت أيضاً لتقييم الشركة والعاملين بها.

١٠ ـ وضّح ما يمكن أن تقدمه للشركة بدلاً من السؤال عما يمكن أن تقدمه هى لك.

١١ ـ عند نهاية المقابلة الشخصية على المتقدم للوظيفة صافح القائم بالمقابلة، وأبتسم، وأنظر إليه مباشرة، وأشكره على ما أتاحه له من فرصته كما أنه لامانع من السؤال عن التاريخ الذى يتوقع فيه معرفة نتيجة المقابلة حيث إنه فى أغلب الأحيان تقابلُ الجهة الراغبة فى التوظيف عدداً من المتقدمين قبل اتخاذ قرارِها بشأن مَن سيقع عليه الاختيار ويهمل ٩٩٪ منهم. ومن الضرورى إرسال خطاب شكر فى اليوم التالى للجنة التى أجرت المقابلة يعبر المتقدّم للوظيفة من خلاله عن امتنانه للمقابلة وازدياد تطلعه للالتحاق بالشركة أو المؤسسة بعد ما سمعه عن أعمالها وخططها خلال المقابلة ويساعد هذا الخطاب فى التذكير بشخص المتقدم كما أنه يبرز دماثة خلقه ودرايته بآداب التعامل المهنى خاصة أن المتقدمين الذين ينافسونه على الوظيفة كُثُر.

ماذا ترتدى فى أثناء المقابلة؟

إن مظهرك ـ فى أثناء إجراء مقابلة العمل ـ الذى يتضمن المظهر العام وطريقة التصرف وتعبيرات الوجه المختلفة هو الذى يحدد كيفية حكم الآخرين عليك للوهلة الأولى؛ لذا فإنه يتعين عليك أن تترك انطباعاً إيجابياً أثناء إجراء مقابلة العمل. ومن أهم العوامل التى تؤثر فى رأى مسؤول التوظيف هو ما ترتديه. فمن وجهة نظره أن مظهرك يدل على مدى ملاءمتك للعمل

بالشركة. ومن الممكن أن يكون مظهرك هو السبب الرئيسى لاختيارك من ضمن باقى المتقدمين. فكيف تعطى انطباعاً إيجابياً من الوهلة الأولى؟

وهذه بعض النصائح التى تُقدّم عادة فى هذا المجال:

إن القاعدة الذهبية لكل من الرجال والنساء هى (الظهور بمظهر نظيف ولائق بمكان العمل الذى تتقدم إليه).

فعلى سبيل المثال إذا كنت تتقدم لوظيفة فى شركة تعمل بمجال تكنولوجيا المعلومات والانترنت حيث يلبس الموظفون الملابس غير الرسمية ستُعتبر مبالغاً فى أناقتك إذا ماذهبت إلى هناك مرتدياً بدلة وعلى العكس من ذلك إذا كان عليك إجراء مقابلة عمل فى بنك استثمارى أو فندق كبير فستترك انطباعاً سيئاً إن ذهبت مرتدياً ملابس غير رسمية بدلاً من البدلة التقليدية.

فكيف تستطيع معرفة ما هى الملابس الملائمة لإجراء المقابلة الشخصية فى شركة معينة؟ بكل بساطة يمكنك أن تسأل أحد معارفك من العاملين بالشركة أو الذهاب إلى الشركة متعللاً بأى عذر لرؤية الجو العام بالشركة وهذا ما ستعكسه لك ملابس الموظفين هناك.

ارتدِ ملابس تلائمك فلا ترتد ملابس واسعة عليك أو ضيقة فإذا كانت لاتناسبك فلاترتدها.

ومن الأفضل ارتداء بدلة إلا إذا علمت أن الموظفين يرتدون الملابس غير الرسمية. ويكون ذلك على النحو التالى:

ـ يُفضّل ارتداء بدلة غامقة ذات قطعتين من لون واحد، ويفضل أن تكون زرقاء أو رمادية، ويجب أن تتجنّب البدل السوداء تماماً، فهى مناسبة لحفلات العرس ووجبات العشاء الرسمية، فإن ارتديتها فستعطى انطباعاً سيئاً يتمثّل فى أنك غير معتاد على ارتداء البدل، أو أن هذه هى البدلة الوحيدة التى تمتلكها، ولاحظ أنه يجب الامتناع عن إقفال الزرّ السفلى للسترة.

ـ ارتدِ قميصاً بلون هادئ أكمامه طويلة ويكون لونُه مناسباً للبدلة لذا فإن اللون الأبيض أو الأزرق الفاتح سيكون اختياراً آمناً.

ـ اختر ربطة عنق تقليدية مناسبة للون القميص والبدلة، وتجنب الألوان الفاقعة، مثل: الأصفر والوردى. ويجب أن تربطها بشكل صحيح أى تصل حتى الحزام، فلا تكون قصيرة فيكون شكلها كوميدياً أو طويلة تتعدى منطقة الوسط.

ـ أن يكون لون الحذاء غامقاً ويتم تلميعه جيداً.

ـ يجب أن يكون لون الجورب غامقاً (تفادى اللون الأبيض)، وأن يكون الجورب طويلاً حتى لا يظهر لون الجلد.

ارتد حزاماً جلدياً يتناسب مع لون الحذاء.

ـ لا تذهب أبداً إلى مقابلة، وأنتَ ترتدى بنطلون (جينز) أو (تى شيرت) أو (حذاء رياضياً) أو (صندل).

وأخيراً إن مظهرك العام لا يتحدد فقط بناءً على ما ترتديه، ولكن يؤثر فيه أيضاً طريقة تصفيف الشعر (وحلاقة الذقن بالنسبة للرجال) بالإضافة إلى رائحة الجسم فإن رائحة العرق

أو رائحة العطر المبالغ فيه كل منهما يعطى انطباعاً سيئاً، وكذلك كيفية تصرفك ؛ أى كيف تمشى كيف تجلس كيف تتكلم كيف تصافح. فكل هذا يعطى انطباعاً عن مدى ثقتك بنفسك، لذلك فعندما تقف قف مستقيماً واجلس مستقيماً.

■ ■ ■

أهم أسئلة المقابلات

هذه مجموعة من الاسئلة التى يمكن أن تصادفكم فى المقابلة الشخصية والاجوبة المثالية لكل سؤال.. الاسئلة هذه شائعة فى سوق العمل.

١ ـ احكى لى عن نفسك؟

اجب بإيجاز وركز على حياتك المهنية. ليس من المناسب ذكر علاقاتك وذكريات طفولتك وأسرتك بل المطلوب ذكر تاريخ موجز لخلفيتك التعليمية وحياتك المهنية واهتماماتك الخاصة. اختم حديثك بأسباب اهتمامك بالحصول على الوظيفة.

٢ ـ لماذا تقدمت للحصول على هذه الوظيفة؟

قم بإظهار الاهتمام وبرهن انك قمت بالبحث عن معلومات حول تلك الوظيفة وأنك تعلم متطلباتها عن طريق التحدث عن المهام التى قمت بها فى وظيفتك السابقة او مجال دراستك التى تؤهلك للوظيفة. بوسعك القول أنك تريد العمل لشركة رائدة فى مجال الاتصالات (على سبيل المثال) وأن شهادتك الجامعية فى مجال الرياضيات تعطيك خلفية مناسبة للوظيفة. كما اذكر ما الذى تستطيع أن تضيفه للشركة.

٣ ـ ماذا تعلم عن الشركة؟

اذكر ما تعلمته عن الشركة خلال بحثك عن المعلومات

بشأنها خلال تقاريرها السنوية والصحف وسمعتها أو من موظفيها. استغل هذه الفرصة لمدح أصحاب العمل والبرهنة لهم أنك قمت بالإعداد البحثى الجيد.

٤ ـ ما الذى يؤهلك لتولى الوظيفة؟

اشرح أنك مهتم بالوظيفة وبرهن أن خبراتك وتعليمك ومؤهلاتك يجعلاك الشخص المثالى لتولى الوظيفة. اظهر الحماس ودلل على أجوبتك بأمثلة عملية. اشرح خبراتك ومؤهلاتك التى تناسب الوظيفة باستفاضة.

وفى الأحيان التى لا تناسب خبرتك السابقة الوظيفة، تستطيع أن تجد عناصرا منها يمكن الاستفادة منها فى الوظيفة التى تتقدم لشغلها مثل مهارات استخدام الحاسب الآلى أو القدرة على العمل فى فريق لإظهار روح المبادرة حتى إن لم تتمتع بخبرة فى مجال العمل.

٥ ـ ما الذى تستطيع تقديمه للشركة ولا يستطيع تقديمه شخص آخر؟

اذكر نقاط قوتك ومهاراتك وصفاتك الشخصية.

٦ ـ لماذا نقوم بتعيينك؟

أنظر النقطة (٣) لأنك تتمتع بالخبرة/ الصفات/ المؤهلات المذكورة فى نقطة (٣) بالإضافة إلى انك متحمس وتتمتع بالذكاء وحب العمل والمرونة والقدرة على التعلم. واذكر اى اتصالات لديك قد تساعدك على تأدية وظيفتك.

٧ ـ عن ماذا تبحث فى الوظيفة؟

كن صادقا، واذكر أيضا صفات مثل «التحدى وفرصة جيدة للتعلم وبيئة وظيفية مناسبة، إلخ...».

٨ ـ لماذا تريد تغيير مجال عملك؟

اذكر اهتماماتك وأيضا جميع المهارات او الخبرات ذات الصلة بمجال العمل الجديد. من الشائع هذه الأيام تغيير المجال الوظيفى، إلا أنه عليك أن تبرهن أنك فكرت بتمعن بشأن التغيير، وأن لديك اهتمام قوى بمجال العمل الجديد وأنك فى وسعك استخدام بعض المهارات او التعليم أو الاتصالات فى المجال الجديد.

٩ ـ لماذا تركت وظيفتك السابقة؟

لا تقم بانتقاد أو سب أصحاب عملك السابقين أو تتحدث عن إخفاقك. تستطيع القول انك تبحث عن تحد جديد، او أن تعلمت ما فيه الكفاية من وظيفتك السابقة أو ان شركتك السابقة كان يتم أعادة هيكلتها، أو أنك جاهز لبدء مرحلة جديدة فى حياتك بعد تحقيق أهدافك فى شركتك السابقة.

١٠ ـ لماذا تريد العمل لدينا؟

برهن أنك تعلم بعض المعلومات عن الشركة وأنك تؤمن أنها الرائدة فى مجالها، أو أن بيئة العمل بالشركة هى التى تبحث عنها، أو انك تحب منتجات الشركة، أو أن أصدقاءك الذى يعملون بالشركة يمتدحونها. امتدح الشركة واظهر أنك تعلم بعض المعلومات عنها.

١١ ـ كم من الوقت تحتاجه قبل أن تبدأ بالإسهام فى الشركة؟

اظهر انك متحمس وأن لديك قابلية للتعلم وأنك مستعد لبذل الجهد لمعرفة مجريات الأمور بالشركة والبدء فى المساهمة الفورية. قم بالإشارة إلى أن خبراتك السابقة ستمكنك من الإسهام مباشرة فى مجال معين بينما تتعلم المزيد عن سائر المجالات. يريد من يجرى المقابلة أن يعين موظفا يمثل عائدا سريعا لاستثماراته.

١٢ ـ ما هى نقاط قوتك؟

أنظر النقطة (١٤) أدناه. بالإضافة إلى ذلك الجمل مثل لاعب فريق، وأعمل جيدا تحت الضغط، ومبدع للغاية، وأتمتع بمهارات استخدام الحاسب الآلى قد تكون ميزة لمجال عمل أو آخر.

١٣ ـ ما هى نقاط ضعفك؟

لا تذكر أية نقاط ضعف. المقابلة ليست المناسبة للاعتراف بأنك تجد صعوبة فى الالتزام بالمواعيد النهائية او أنك لا تجيد الرياضيات. قم بتحويل السؤال لخدمة مصلحتك عن طريق القول أنك (على سبيل المثال) تهتم كثيرا بالتفاصيل أو أنك مفرط فى طموحاتك أو أنك تستمتع بالاشتراك فى مهام عدة.

١٤ ـ ما هى أهدافك فى حياتك المهنية؟

اظهر أنك قد فكرت فى المستقبل وأنك ملتزم بتحقيق النجاح فى حياتك المهنية.

١٥ ـ كيف تصف نفسك؟

أى من تلك الصفات يبحث عنها أصحاب العمل: ذكى ـ مجتهد ـ سريع التعلم ـ متمس ـ صادق ـ كفء ـ منتج ـ طمح ـ ناجح.

١٦ ـ كيف يصفك زملاءك؟

لا تذكر أى صفات سلبية.

١٧ ـ كيف يصفك مديرك السابق؟

سيقوم صاحب العمل بالمراجعة فى أى حال من الأحوال، فاذكر أكثر الصفات إيجابية بشأن نفسك ودع الأمر لمديرك السابق إذا كان يريد أن يذكر شيئ يخالف ذلك.

١٨ ـ ما هو أكثر شيئ أحببته أو كرهته بشان وظيفتك السابقة؟

لا تستخدم الإجابة على هذا السؤال لسب مدراء عملك السابقين. ركز إبراز العوامل التى هى فى صالحك مثل القول أنك استنفذت كافة إمكانيات الوظيفة السابقة أو كافة إمكانيات التعلم منها.

١٩ ـ قم بوصف موقف فى ماضيك أبديت فيه روح المبادرة:

بوسعك ان تصف وسائل ابتكرتها لتأدية وظيفتك أو لخفض المصروفات. يمكن ان يكون هذا الموقف غاية فى البساطة، مثل تغيير نظام حفظ الملفات. لو كنت تعمل فى مجال المبيعات، قد تريد التحدث عن كيفية حصولك على الصفقة الكبيرة.

٢٠ ـ ما المسئوليات الرئيسية التى قمت بها فى وظيفتك السابقة؟

جهز ردك على هذا السؤال وقم بذكر جميع المسئوليات التى

قمت بها مع إعطاء شرحا تفصيليا للمسئوليات ذات الصلة بالوظيفة التى تتقدم لشغلها.

٢١ ـ ما هى أعظم انجازاتك؟

للعديد منا بعض الإنجازات التى نفخر كثيرا بها مثل الحصول على ترقية مبكرة أو الصفقة الضخمة التى حصلنا عليها، إلخ... لو كنت حديث التخرج اذكر الأنشطة التى قمت بها بالجامعة أو الأدوار القيادية التى قمت بها ودرجاتك.

٢٢ ـ أوصف أسلوبك فى الإدارة:

لا رد.

٢٣ ـ هل تعمل بصورة أفضل فى فريق أو بطريقة مستقلة؟

اظهر انه فى وسعك العمل فى فريق لمعرفة رد فعل الآخرين تجاه أفكارك، إلا انك قادر على العمل باستقلالية واعط أمثلة.

٢٤ ـ كيف تعمل تحت الضغط؟

جيدا. قم بإعطاء أمثلة.

٢٥ ـ ما هى الوظائف الأخرى التى تقدمت لشغلها؟

لا تذكر الوظائف فى المجالات الأخرى، واذكر أية مقابلات او عروض حصلت عليها من شركات منافسة.

٢٦ ـ كيف كان أداءك الجامعى؟

حافظ على الإيجابية. ليس عيبا أن تقول أنك كنت تشارك كثيرا فى الرياضة والأنشطة والحياة الاجتماعية، حيث أن

أصحاب العمل لا يريدون تعيين إنسان آلى. اذكر المواد التى حصلت فيها على درجات جيدة حتى وإن كانت مادة او اثنين.

٢٧ ـ ما هى ساعات العمل التى تفضلها؟

يحب أصحاب العمل المرونة. اذكر انك مستعد للعمل حتى انتهاء المهمة. قم بذكر أية التزامات لديك مثل اضطرارك لإحضار أطفالك من المدرسة الساعة الثالثة والنصف. سيبدى أغلب أصحاب العمل المرونة إذا أبديت أنت المرونة أيضا.

٢٨ ـ هل لديك أسئلة لى؟

نعم. توجيه الأسئلة يظهر أنك مهتم. قم بتوجيه الأسئلة التى تظهر معلوماتك عن الشركة أو الوظيفة، وانك تخطط لمستقبل وأنك متعطش للتعلم. اقرأ مقالة «أسئلة توجهها لمن يجرى معك المقابلة».

فيما يلى بعض الأسئلة حتى تعرف المزيد عن وظيفتك:

- لماذا هذه الوظيفة شاغرة؟
- ما هو مستوى الخبرة للشخص المناسب لشغل الوظيفة؟
- ما هو التدريب الذى يتم توفيره؟
- ما هى المسئوليات التى سأناط بها؟
- ما الذى يتضمنه يوم عمل عادى من مهام ومشروعات ومسئوليات إلخ..؟
- ما الذى تستطيع ان تقوله لى بشأن فريق العمل الذى سأعمل معه؟

- ما هى الأهداف التى تريد منى تحقيقها فى وظيفتى؟
- هل هناك تدرج وظيفى معين فى الشركة؟
- ما هى المشاكل التى قد أواجهها فى هذا الوظيفة؟
- ما هى الموارد (ميزانية مثلا) المتاحة لتأدية وظيفتى؟
- ما هى التغييرات الجوهرية التى تتوقعون أن تحدث فى الشركة مستقبلا؟
- ما هى نقاط قوة الشركة؟
- كيف سيتم تقييم أدائى الوظيفى؟

■ ■ ■

احترف اجتياز المقابلات الشخصية

هذه التدوينه تأتى تكمله لما سبقها فى تدوينه: الأسرار الثمانية للحصول على الوظيفة التى تحلم بها وكذلك تدوينه: نماذج مجانيه لكتابة السيرة الذاتيه باللغه العربية والانجليزية..

١ ـ استفد من انتظارك قبل المقابلة

أنت الآن تستعد للمقابلة الشخصية لاتنسى أن ترتدى زيا ملائما وأن تذهب قبل موعدك بربع ساعه أو عشرة دقائق على الأقل.

فى أثناء انتظارك حاول أن تسأل الخارج من المقابلة عن الأسئلة التى وجهت إليه فكثير من الأسئلة تتكرر ويمكنك فى خلال انتظارك أن تفكر فى حلول أو إجابات لبعض الأسئلة التى لم تكن على استعداد لها.

٢ ـ فى المقابلة الشخصية

حتى تفهم ما يدور فيها تعال لننظر من وجهه نظر القائم بالمقابلة الشخصية.

■ ماذا يريد القائم بالمقابلة الشخصية؟؟

إنه يريد شخصا يتمتع بمواصفات تمكنه من أداء المهام الخاصة بالوظيفة وهذا الشخص صاحب سيرة طيبه وحسنه وسيرضى بالمعروض عليه فى الوظيفه من راتب وبدلات ومهمام

لذلك ستتقسم المقابلة إلى ثلاثة أقسام:

- معرفه تاريخك السابق.
- التأكد من امكاناتك العملية والعلمية (الخبرات).
- انهاء أو التفاوض حول الوظيفة (إذا نجحت فى تحقيق المطلبين السابقين).

ومن الجدير بالذكر أن هذا الأجزاء لا تسير كما يتوقع البعض متتاليه بل هى تسير متوازيه فربما سألك عن سؤال لمعرفة بعض الأجزاء من سيرتك وتاريخك السابق ثم سألك عن سؤال فى امكانياتك وطوف بك ثم عاد مرة أخرى ليتأكد من جزئية أخرى فى سيرتك وتاريخك.

وهذه هى الاستراتيجية التى يتبعها القائم بالمقابلة ليتمكن من اكتسشاف الشخصية التى أمامه.. لذا يجب أن تتحلى ببعض الصفات داخل المقابلة لا تحيد عنها وهى:

■ كن متوازنا بين الدعابة والجدية:

المقابلة الشخصية ليست فيلما كوميديا ستدخل لتشاهده أو لتكون أحد أبطاله لذا لا تكثر من الابتسامه أو الضحك بحد يجعلك تبدوا أبلهاً.. ولست كذلك فى حاله وفاه أو حالة حرب يجب عليك أن تقطب جبينك وأنت تنظر إلى كل سؤال كنوع من الهجوم عليك قد وجه إليك ويجب عليك الرد عليه.

فى إحدى المرات جاءنى أحد المتقدمين وقد فهم خطأ من الاعلان أن المطلوب مدير تسويق والاعلان كان عن شىء آخر ولما

فهم الاعلان انتفخت أوداجه وصار كمن دخل ميدان حرب فظل يتأفف ويعظم من سيرته الشخصية وخرج من المقابلة وأقل ما طبع فى ذهنى أن هذا الشخص لا يصلح لا كمدير تسويق ولا كفراش لمكتب.

وكان يمكنه أن يعرف تفاصيل الوظيفه من خلال سؤال السكرتير أو الشخص الذى قام بادخاله للمقابله فينسحب أو لما علم منى ما هى الوظيفة كان يمكنه بكل أدب أن يقدم نفسه بعبارت جيده ثم يعتذر أنه لن يكمل المقابله نظرا لأنها لا تناسبه وكنت سأكون مسرورا وممتنا له ولو فكرت فى مدير تسويق أو طلب منى أحد من أعرفه مدير تسويق لكنت سأرشح له هذا الشخص.

■ لا تقل كل ما عندك ولا تخفى ما يجب عليك قوله:

فى المقابلة الشخصية يتركز جلها (٨٠٪) على الاستماع لك فأنت فارس هذه المقابله المغوار وعليك أن تحسن ضربات سيفك وإلا أخطأت الهدف.

بعض المتقدمين للمقابله تغره الطيبة التى يظهرها القائم بالمقابله وهى طيبه مقصوده لخلق نوع من الآلفه لجعل المتقدم للوظيفه يقول كل ما عنده.

أحد المتقدمين للوظيفه بدأت أسأله عن مهامه التى كان يقوم بها وأثناء حديثه سألته عن أعمال خارجيه كان يقوم بها لتساعده فى تحمل أعباءه الأسريه ومصروفاته وكيف يستطيع أن يوازن بين متطلباته الماديه وراتبه فى الغلاء الموجود وبدأ فى

السـرد بدأ يتحـدث عن أنه كـان يقـوم فى وقت دوامـه بأعـمـال خاصـه به وكان يستغل بعض صلاحياته لتسهيل أعماله الخـاصـه وبعـد أن سـرد وسـرد وفـى نهـايه المقـابله جلس يُقسم لـى أنه لن يعـود لمثل هـذا الأعـمـال ثـم قـال لـى «لست أدرى لم حكيت لك كل هـذا وكان الأولى ألا أقوله».

لذلك أخـى الحـبيب إن كنت قـد ارتكبت حـمـاقـة فـى حيـاتك السـابقـة وقـد تبت منها وأقسـمت ألا تعـود إليهـا فمن الحمـاقه أن تتحدث بها .... وبعض المتقدمين للوظيفه يثرثر ويتحدث فى أشياء لا علاقه لها بما أتى من أجله وبعضـهم يخرجك من موضع ليدخل فى آخر وكأننا فى متاهه وهو يحاول أن يخرجنا منها.

«البـراعـه أن تقـول مـا تـريد ليعـضـد نقـاط قـوتك ويؤكـد على جدارتك بالوظيفه دون إسهاب أو تقتير».

تصرف بلباقه عند هذه الأسئلة

■ كم كان راتبك فى الوظيفة السابقة:

من الأسئلة التى تعتبر كعلامه فى طريق الاقتناع بك (هناك علامات أخرى بالتأكيد).

عند سـؤالك هـذا السـؤال عليك أن تسلك مـسلكين إن كنت تخشى من ذكر راتبك:

المسلك الأول أن ترد السـؤال مـرة أخـرى للسـائل كـأن تقـول أعلم أن لـديكم نظـامـا مـحـمكا لـسلم الرواتـب وبالتـأكـيـد لـديكم أرقـام مكتـوبة سلفـا فـمـا الذى تقـدمـونـه لمثل هـذه الوظيفـه فـربما

استجاب لك وبدأ فى سرد ما عنده فتخرج من هذا السؤال بإجابة تفيدك فى الاتفاق فيما بعد.

فإذا أصر القائم بالوظيفة على الإجابه فلا سبيل أمامك إلا المسلك الثانى وهو أن تذكر له راتبك السابق ثم تضيف على ذلك الخبرات التى استفدتها فى وظيفتك السابقة والامكانات الجديدة التى لم تكن ساعه اتفاقك على هذ العرض قد اكتسبتها مما سيعزز من موقفك عند التفاوض على الراتب.

■ **اذكر أهم ثلاثة نقاط قوة لديك:**

أو يمكن أن يكون السؤال «ما الذى ستقدمه للشركه عند انضمامك لها».

فى هذا السؤال ركز على أفضل ثلاثه نقاط عندك تتوافق مع الوظيفه المتقدم لها فلا يعقل أن تتقدم لوظيفه مدير تسويق فتتحدث عن مهارتك فى اتقان الرسم على برنامج الأتوكاد.

أو أن تتقدم إلى وظيفه محاسب فتتحدث عن مهارتك فى محاورة العملاء واقناعهم بل تحدث فى صلب ما يخدم وظيفتك وما لديك من مهارات تؤهلك للفوز بها.

■ **اذكر ثلاث نقاط سلبيه فيك؟**

هذه من الأسئلة الرائعه التى تستطيع أن تحولها لتكسب بها نقاط تعزز من فرصه نجاحك فى المقابله.

عند هذا السؤال لا تتحدث عن صفات أو مهارات تنقصك وهذه الصفات تخص الوظيفة التى أنت متقدم لها ويستحسن أن يكون

حديثك فى هذه الفقره بالذات بعيدا عن كل ما يمت للعمل بصله.

تحدث عن شىء فى حياتك استطعت أن تكتسبه على سبيل المثال تحدث عن أنك كنت تعانى من ضعف فى مهارة القراءه وبفضل مثابرتك واجتهادك استطعت أن تتغلب على ذلك وتتقن هذه المهاره وقد مكنت هذه المهاره منقراءه كثير من الكتب التى تتحدث عن هذه الوظيفة واستطعت أن تتعلم أشياء كثيره تخصها ويمكنك أن تضرب بعض الأمثلة على ذلك.

■ **اذكر أحد المشكلات التى تعرضت لها وكيف قمت بحلها؟**

اجابة هذا السؤال تؤكد إما قدرتك على التعاطى مع المشكلات واحتواء المواقف وبالتالى حسن التعامل مع العملاء أو عدم قدرتك على ذلك لذا جهز نفسك بمواقف حدثت لك واستطعت أن تحولها لمكاسب.

■ **استعد للأمثلة التمثيلية:**

المهن التى تحتاج إلى مقابلات أو مفاوضات يتم توجيه بعض الأسئلة لمعرفة قدرة الشخص على المحاورة والتفاوض والاقناع فيتم سؤاله عن تمثيل موقف زيارة لعميل وعرض المنتج عليه وكيف يرد على اعتراضات العميل وكيف ينهى معه صفقه ناجحه وهذه المهن كمندوب مبيعات ومشرف مبيعات ومدير مبيعات ومدير تسويق ومدير منتجات ومدير ماركة ومندوب دعايه ومسوق.

■ **علامات تدل على اختيارك:**

هذه العلامات ربما تدل على أنه قد تم اختيارك للترشيح

للمقابلة التالية إن كانت هناك مقابلات تاليه أو ترشيحك لنيل الوظيفه إن كانت تلك هى المقابلة الأخيره.

■ طول فترة المقابلة:

كلما طالت فترة المقابله كان ذلك مؤشرا على أن القائم بالمقابله قد اقتنع بمواصفات فيك ويريد أن يتأكد أكثر ويتعرف على جوانب أكثر فى شخصيتك ومواهبك وامكاناتك.

وربما فى بعض الأحيان أعجبته بعض الصفات لكنه يخمن أن هناك أشياء خافيه ربما تكون سيئه فيك وهو يحاول أن يكتشفهافالشخص الغيرجدير بالمقابله فى معظم الأحيان يتم انهاء مقابلته خلال الخمس دقائق الأولى.

■ سؤالك عن راتبك فى الوظيفه السابقه:

فلعله اقتنع بك ويريد أن يعرف راتبك السابق ليقوم بحساب الراتب الذى سوف يعطى لك فإذا انتقل معك إلى المفاوضه حول الراتب المنتظر لك فى هذه الوظيفه فهذه علامه تأكيد.

■ حديثه لك عن بعض الخفايا فى وظيفتك الجديده:

كأن يحدثك عن مشكلات ستواجهها إذا تسلمت الوظيفه أو شرحه لأشياء عليك العمل على حلها فور استلامك للوظيفه.

■ تذكر:

- صافح القائم بالمقابلة وقت دخولك وأنت مبتسم.

- لا تنظر بعينيك بعيدا بل اجعلها فى مستوى نظره Eye

Contact خلال المقابله.

- لا تكن خجولا ولا تكن متبجحا.

- تحلى بالثقة.

- لا تستجب لمحاولات استثارتك لتغضب.

٣- بعد المقابلة الشخصية

■ اتصل على الشخص القائم بالمقابلة الشخصية:

بعد المقابلة حاول أن تتصل على الشخص القائم بالمقابلة الشخصية لتشكره على إتاحته الفرصه لك واختيارك ضمن المرشحين للمقابله وأن تذكره بأنه حتى لو لم يقع عليك الاختيار لتشغل الوظيفه فإنك ستكون سعيدا بالتواصل معه فإن هذه المكالمه سيكون لها تأثير ايجابى فى تقييمك وحتى لو لم يتم اختيارك فقد كسبت صديقا ربما واتتك الفرصه للعمل معه فيما بعد أو رشحك لأحد أصدقائه.

■ قيم المقابلة:

الناجحون لهم عادة يكتسبون بها ميزات جديده وهذه المكتسبات تأتى من تقييم أعمالهم وآدائهم فى كل مواقفهم التى يمرون بها فبهذه الصفة يتطورون ويحسنون من آدائهم ومن صفاتهم.

ومن الأشياء المهمه أن تعلم أن المقابلة التى قمت بها ربما لا تكون الأخيرة فى كسب هذه الوظيفة وبالطبع لن تكون الأخيره فى حياتك حتى لو كسبت هذه الوظيفه ومن الجيد أن تعلم ما

أحسنت فيه فى المقابلة وما أسأت التصرف فيه ثم اجتهد أن تعرف أسباب عدم نجاحك فى عرض هذه النقطه أو تلك واستحدث اسلوبا جديدا وطريقة جديده تعالج بها هذه النقاط فى المقابلات القادمه ولا مانع من أن تشرك معك أحد أصدقائك المقربين ليقيم معك المقابلة.

بهذه الأسرار الثمانيه أعتقد أنك فهمت أشياء كثيرة تساعدكفى الاعداد الجيد بدءا من كتابه سيرتك الذاتيه وانتهاءا بقبولك إن شاء الله للوظيفة التى تحلم بها.

■ ■ ■

إرشادات ونصائح لمن يجرى المقابلة

أظهرت دراسة حديثة من جامعة «هارفرد» أن ما نسبته ٨٠٪ من مجمل عمليات التغيير فى الطاقم الوظيفى جرت نتيجة لأخطاء فى عملية التوظيف أى نتيجة لتعيين الموظفين فى المكان الغير مناسب لهم؛ لذا فوراء كل موظف ناجح مدير محترف لديه من الخبرة العملية ما يمكنه من اختيار موظفيه بفعالية، فالشروط قائمة فى اختيار الموظفين والمدراء على السواء خاصة لتولى مهام اختيار وتعيين الموظفين الجدد.. فإذا كنت مسئول عن قسم الموارد البشرية فى شركتك فاطلع على النصائح التالية لتساعدك فى رحلة البحث عن موظفين:

■ البداية:

الخطوة الأولى التى يتحتم عليك القيام بها كمدير للموارد البشرية هى التمعن فى الوظيفة ومطالبها ؛حيث يعمد أصحاب العمل فى غالب الأوقات على إرتكاب خطأ عدم إطلاعهم بشكل دقيق وتام على متطلبات الوظيفة مما يجعلهم يعتمدون بشكل كبير على أمور بدائية مثل حدسهم فى اتخاذ القرارات الخاصة بالتعيين، وفيما إذا كان الشخص الجالس أمامهم مناسب لشغل المنصب التى بحوزتهم أم لا.

■ **استعد:**

كونك مدير للموارد البشرية لا يقلل من أهمية الاعداد المسبق لإجراء المقابلات الشخصية للمتقدمين للتوظيف، كما أن الخبرة تحتم عليك المزيد من العناية تجنبا للوقوع فى الأخطاء، لذا فى إمكانك الاعداد لقائمة من الأسئلة التى يمكن أن تطرحها أثناء المقابلة الشخصية لضمان صدق الإجابات ودقتها بما يخدم مطالب الوظيفية للمناصب الشاغرة، كذلك خذ وقتك فى تحديد الموظف المناسب من خلال مراجعة سيرته الذاتية قبل المقابلة.

تعلم طرح الأسئلة

تعلم كيف تطرح الأسئلة أثناء المقابلات الشخصية ومن الأساليب الفعالة فى هذا الاتجاه ما يطلق عليه بإجراء «المقابلات السلوكية» التى تقوم على طرح الأسئلة على المتقدمين حول كيفية التصرف فى مواقف بعينها بدلا من الأسئلة المجردة؛ فبدلا من أن تسأل المتقدم «كيف تتصرف فى حالة الوقوع فى مشكلة؟» يمكنك أن تطلب منه أن يذكر لك موقفا حديثا كان مصدرا لإثارة القلق لديه وكيف استطاع أن يجتازه بنجاح.

واحرص على طرح الأسئلة المفتوحة لتضمن أن يزودك المتقدم للتوظيف بمزيد من المعلومات التى تزيد بالطبع عن مجرد الإجابة بنعم أو لا.

■ **أمثلة للأسئلة المفتوحة:**

- كيف يمكنك أن تسهم فى إنجاح المؤسسة؟

- أى أساليب الإدراة تفضل؟
- من وجهة نظرك لماذا يتحتم علينا اختيارك للوظيفة؟
- اذكر بعض المسئوليات الضرورية فى بيئة العمل؟
- اذكر وقتا حظيت فيه بالتحفيز من جانب مديرك؟

وهناك بعض الأسئلة غير المنطقية التى ينبغى تجنب طرحها خاصة تلك المتعلقة بالحالة الاجتماعية، والدين، والسن، والإعاقة... وهكذا ؛فكل ما ليس له علاقة بالوظيفة تجنب طرح سؤال بشأنه.

تعلم فن الاستماع

تعلم كيف تستمع لما يخبرك به الشخص الذى تقوم بإجراء المقابلة الشخصية معه، لا تحاول أثناء الاستماع مراجعة صياغة السؤال التالى فى الطرح على مقدمك.

وتذكر، يحثك دورك كمقابل ناجح على الإنصات أكثر من التحدث؛ حيث يتوقع ويُحبذ قيام المقابل بالتحدث إلى ما نسبته ٣٠٪ من إجمالى المقابلة وترك المتبقى من المقابلة للطرف الآخر.

واحرص على تسجيل ملاحظاتك أثناء أو بعد الاستماع لكلام محدثك مباشرة ضمانا لعدم إغفال جوانب مهارات التقدم للوظيفة الشاغرة.

■ احرص على التنظيم:

إذا كان هناك أكثر من شخص من المقرر أن يشتركوا معك

فى إجراء المقابلة الشخصية،فعليك أن تزود كل منهم بنسخة من الخطة المتبعة فى إدارة المقابلة،اعقد اجتماع معهم وتناقش معهم حول ملاحظاتهم فور إجراء المقابلة كلما كان ذلك فى إمكانك.

■ احترف التسويق:

قم بتسويق كلا من الوظيفة وشركتك إلى الباحث عن عمل،فقد أصبحت عملية العثورعلى أصحاب الكفاءة المميزة الذين يتمتعون بالإلتزام تجاه أعمالهم أمر صعب هذه الأيام؛ حيث يجب على المقابل الكشف عن كافة الحقائق وتفسير الأمور التى تجعل شركته الاختيار الأول من بين كافة أصحاب العمل إلى جانب تنبيه المتقدم للوظيفة إلى أن هذه الوظيفة الشاغرة هى الوظيفة التى طالما كان يبحث عنها والتى ستمنحه الفرصة المناسبة لصنع النجاح الدائم على المدى الطويل.

■ تحقق من صحة البيانات:

من الحكمة أن تقوم بمراجعة بيانات الشخص المتقدم للوظيفة من خلال أحد الوسطاء الذين قام بذكرهم فى طلب توظيفه ليكونوا بمثابة المصادر المرجعية التى يمكن للشركة الرجوع إليها للتثبت من صحة البيانات، عليك أولا أن تخبر المتقدم للوظيفة بقيامك بذلك، ولكن كن عادلا عند التواصل مع الأشخاص المرجعيين للمتقدم للوظيفة فلا تجعل ردود أفعالهم تؤثر على تقييمك على الشخص؛ فالاستجابة السلبية لأحدهم لا تعنى بالضرورة عدم كفاءة المتقدم للعمل.

■ تخلص من النمطية:

إتبع تقنيات المقابلة التى ترتكز على تحليل تصرف الطرف الآخر بدلا من سلك مجرى المقابلات التقليدية، وعليك أن تدخل بعمق أكثر فى إنجازات صاحب الكفاءة الجالس أمامك بدلا من الإكتفاء فى المرور بشكل عام على مهاراته وقدراته المذكورة.

تخلى عن الأسئلة الإعتيادية (مثل أخبرنى المزيد عنك، ما هى نقاط قوتك وضعفك وغيرها...)، وقم بالتركيز بدلا عنها على حصولك على المزيد من الحقائق حول خبرته السابقة التى تتعلق بمهارات صنع القرار والقيادة والتنظيم والإتصال التى يتمتع بها إلى جانب معرفة الأمور التى تحفزه على الإنتاج والتى تزيد من قابليته على العمل والتعلم.

■ تنبه إلى الحركات الصادرة عنك:

هناك بعض الأمور التى ينبغى عليك كمدير للموارد البشرية الانتباه إليها أثناء إجراء المقابلات من بينها وضعية الجلوس المستقيمة، والمصافحة الواثقة التى تنم عن الاهتمام، ناهيك عن التحدث بنبرات صوتية واضحة ومتحمسة، متجنبا أن تنأى بنظرك عن الطرف الآخر؛ فالنظر دليل على ثقة المقابل فى نفسه كما أنه دليلك على مصداقية الشخص الذى تجرى معه المقابلة.

■ النهاية:

كن حكيما فى اختيار الوقت المناسب لإنهاء المقابلة؛ فإذا كان الشخص المتقدم للوظيفة على سبيل المثال لا يبدو متحمسا

لخوض اختبار المقابلة الشخصية لشركتك فمن المنطقى أنه سيكون على هذا الحال من الخمول فى كل يوم يتوجه فيه لمزاولة مهامه بالشركة.

وباختصار إذا أدركت أن الشخص الذى تجرى معه المقابلة ليس الشخص الأمثل للوظيفة، فعليك أن تقوم بإنهاء المقابلة بسرعة كلما أمكنك ذلك، فليس هناك المزيد من الوقت يمكن تضيعه ؛لذا فاعط الوقت لمن يستحقه.

■ ■ ■

نصائح لاجتياز المقابلة الشخصية

إن الفشل فى استوضاح المهارات والمؤهلات وفقاً لمتطلبات العمل هى السبب الأساسى وراء فشل المقابلات الشخصية، لذا لابد أن يكون لديك رؤية واضحة عن قدراتك، ومهاراتك، ومؤهلاتك وأن تدرب نفسك على التعبير الصحيح عنها بشكل أمثل.

وفيما يلى بعض النصائح التى يمكن أن تساعدك فى اجتياز المقابلة الشخصية بنجاح:

■ المصافحة بالأيدى والنظر فى الأعين:

ليس هناك المزيد من الحاجة لتأكيد النصيحة المتعلقة بالمصافحة بالأيدى والنظر فى الأعين كدليل على الإهتمام والتركيز أما إذا كنت تعرف الشخص الذى يقوم باختبارك من قبل فإنه سيكون أقل اهتماماً بمثل هذه الأمور.

■ الأناقة:

كن أنيقاً، بالطبع ما من علاقة بين المظهر الخارجى للشخص وقدراته الداخلية لكن المظهر الأنيق من أهم العوامل المؤثرة التى تشكل الإنطباعات الأولى للبشر بوجه عام وفى مقابلات العمل بشكل خاص،لذا تعلم كيف تتهندم وكيف تربط رابطة العنق وأقرأ عن اتيكيت المقابلات الشخصية.

■ حدد هدف المقابلة:

استشعر الهدف من المقابلة ففى بعض الأحيان يكون الهدف منها توظيف شخص أكثر ذكاءاً وإبداعاً عن توظيف شخص تقنى متعمق الخبرة فى أمور العمل التقليدية، لذا حدد الهدف من المقابلة وعلى هذا الأساس لتكن إجاباتك مركزة حول هذا الهدف.

■ لا تركز على الربح:

لا تركز فى حديثك على المكسب الذى ستحصل عليه من وراء إنضمامك لهذه الوظيفة أو حتى الفوائد الأدبية التى قد تعود عليك منها فهذا لا يهم صاحب العمل بقدر ما يهمه مدى ملائمتك لهذه الوظيفة بقدر يجعلهم يضعون ثقتهم فيك للقيام بمهامها فى الوقت المطلوب وفى حدود الميزانية المتاحة.

■ لا تتظاهر بالمعرفة:

لا تتظاهر بالمعرفة لما تجهله فاعلم أن صاحب العمل يستطيع بخبرته التمييز بين ما هو زائف وما هو واقعى. وما من احد يقوم بتوظيف شخص محتال فى شركته مهما كانت كفاءته ومهاراته. فالمدير يريد أن يطمئن خاطره بنهاية اليوم من أن الموظف الذى قام باختياره قد أنهى العمل المطلوب منه بالشكل الأمثل وبالأمانة التى يحتمها واجبه وتحمله لمسئولية المنصب الذى تقلده.

وإذا عجزت عن حل احد المشكلات التى واجهتك أثناء العمل فاطلب المساعدة أو اعترف بعدم إمكانيتك للقيام به وحاول أن تفكر فى الحل وأين تستطيع بلوغه.

■ كن مباشراً:

فقط أجب عن السؤال؛فى بعض الأحيان يتطرق الشخص الذى يتم اختباره خلال المقابلة الشخصية إلى عدد من التفاصيل التى يكون المحاور فى غنى عنها. لذا فعليك أن تركز إجاباتك فى حدود الأسئلة التى توجه إليك وأسال المحاور عما إذا كانت إجاباتك تغطى المعلومات التى يرغب فى معرفتها أم لا.

■ إلتزم بآداب فن الحوار:

لا تقاطع محاورك بالكلام، انتهز فرصة حديث محاورك فى التفكير فى الإجابة وانتظره حتى ينهى حديثه. قم بأخذ الملاحظات أثناء حديث محاورك واعلم أن القلق والتخوف سيجعلك تنسى النقاط التى اختزنتها فى ذاكرتك وكان فى نيتك ذكرها لحاورك.

■ تأكد من توازن سير الحديث:

حاول التأكد من توازن سير المحادثة فإذا تحدث المحاور أكثر من ٩٠٪ من الوقت فلن تستطيع أن تزوده بكافة المعلومات المتعلقة بك، وإذا تحدثت أنت أكثر من ٩٠٪ من الوقت فسوف يعتقد محاوريك أنك كثير الكلام قليل الفعل فضلاً عن أنك مستمع سئ.

■ قم بالإعداد للمقابلة:

قم بالإعداد للأسئلة التى ترغب فى الحصول على إجاباتها من محاورك حول الشركة، نشاطها، الوظيفة ووصفها ... إلخ.

فى إمكانك أن تقوم باعداد قائمة من الأسئلة المفتوحة التى تستدرك موضوعات المحادثة حول مجالات وقضايا لديك بشأنها معلومات ثرية.

قم بعمل تصفية لقائمة الأسئلة التى قمت بإعدادها بما يتناسب مع الوظيفة التى تتقدم إليها والتى وصفها لك المحاور أثناء المقابلة الشخصية.

■ قم بتسويق مهاراتك:

إذا كان المنصب على درجة عالية من التقنية فلا تخوض فى الأمور الفنية الدقيقة المتعمقة فبه إذا لم يكن لديك علم بها واستطرد الحديث عن قدراتك ومهاراتك ذات الصلة.

■ اضبط إجابتك:

قم بضبط إجابتك وفقاً لمحاورك، فإذا كانت الوظيفة ليست تقنية فلا تجعله يمل بتفاصيل فنية تكنولوجية لا علاقة له بها.

■ تعرف على المشاكل واوجد الحلول:

أسال محاورك عن مشاكل العمل وحاول إيجاد الحلول لهذه المشاكل كما لو كنت موظف بالفعل فى هذه الشركة، فعليك أن توضح القيمة التى ستضيفها للشركة بوجودك ضمن فريق عملها.

■ ابرز معارفك:

وضح لمحاروك إلمامك وفهمك للتكنولوجيا الحديثة وخلفياتك الثقافية واطلاعك المنتظم لمواقع الإنترنت والصحف وتأكد أن تحدثت عن ذلك خلال المقابلة.

■ **كن متفتحاً:**

وضح لمحاورك تفهملك لسير الحياة وإلتزامك ببعض الطرق المنهجية بها وفى نفس الوقت لا تعطى إنطباعاً بأن كل شئ لابد أن يتم بشكل رسمى،وعليك أن توضح بأنك على علم بالتوازن بين القيام بالعمل، وفعل ما تؤمر.

■ **لا تسبق الأحداث:**

لا تتناقش مع محاورك عن المعدلات وساعات العمل المطلوبة إلا إذا كان لديك تعليقات شخصية ترغب فى أن يكون صاحب العمل على وعى بها.

■ **اوجز:**

اوجز باختصار فى نهاية المحادثة ما الذى يمكن أن تساعد فى القيام به وعلى الجانب الآخر ما الذى لا يمكنك المساعده فيه وسيحترم المحاور ذلك فيك.

■ **ابحث:**

قم بآداء بعض الواجب عن الشركة قبل آداء المقابلة الشخصية، فى إمكانك القيام بذلك بالبحث السريع عبرالإنترنت، كما يمكنك الإستعانة ببعض المقولات التى قيلت عن الشركة ونُشرت فى الصحف.

فى النهاية وضح أنك بشر واستخدم روح الدعابة أثناء المحادثة.

■ ■ ■

احترف فن المصافحة

إلقاء التحية طريقة محببة فى مجتمعنا الذى يتميّز بكثرة مناسباته وعلاقاته، تندرج فى قائمة الذوق والتهذيب وتصحبها فى معظم الأحيان مصافحة رقيقة تعكس جوانب معيّنة من شخصية الفرد وثقافته، خصوصاً إذا تمت وفقاً لسلوكيات خاصة بالتحية تحمل فى طياتها لياقة رفيعة وإحتراماً للذات.

وقد يرتبك بعض الأفراد أحياناً عند لقاء أناس غرباء أو أحد المعارف أو الشخصيات وفى مناسبات عدة (حفلات، إجتماعات، مصادفات...) فلا يعرفون إن كان عليهم المصافحة أم لا، ويتساءلون عن كيفية إلقاء التحية فيشعرون بالخجل تارة وبالإحراج طوراً.

وتأتى قواعد التحية والمصافحة، وهى سلوك بالغ اللياقة والتهذيب، فتخفف من وطأة الإحراج وتُعطى الفرد نموذجاً واضحاً عن كيفية التصرف مع الثقة الكبيرة فى النفس، ترافقهما دائماً إبتسامة ودية.

ومن أبرز هذه السلوكيات:

- الأعلى رتبة ومنزلة يبادر بمصافحة الآخرين، فإذا لم يفعل يعنى أنّه لا يريد ذلك، وبالتالى يكتفى الآخرون بالإبتسام.

عند التحية والسلام والمصافحة تُنزع نظارات الشمس عن الوجه، أو القبعة عن رأس الرجل أو أى شىء محمول باليد يوضع جانباً، لأنّ اليدين يجب أن تكونا محررتين.

تتم المصافحة بطريقة جيِّدة وحيوية عبر هز اليد والضغط عليها قليلاً ومن ثمّ تركها، لأنّ التصافح بإسترخاء، كأن تُقدم يدك كسمكة ميتة، لا معنى له فهو يُعطى إنطباعاً باللامبالاة.

- التصافح فى الشوارع وعلى الطرقات غير مناسب وليس مستحباً، فيمكن فقط إلقاء التحية مع إيماءة بالرأس.

فى مجتمعنا يعد التقبيل أمراً عادياً خصوصاً بين السيدات لبعضهنّ بعضاً وبين الرجال، ولكن إذا كنت فى وطن غير وطنك فالأفضل ألا تلجأ إلى هذا التصرف وتكتفى بالمصافحة أو حتى التحية فقط؛ لأن لكل بلد تقاليده ويجب إحترامها. مثلاً هناك مجتمعات لا تتقبل أن يتعانق الرجال مع الرجال أو النساء مع النساء بغض النظر إذا كانت هذه الرؤية صحيحة أم لا، ومجتمعات أخرى يتم فيها تقبيل يد المراة عند مصافحة الرجل لها وخصوصاً فى مناسباتهم وحفلاتهم الرسمية، وطبعاً يتعلق الأمر أيضاً بسنها ومهنتها ووضعها الإجتماعى.

- التقبيل لا يجرى إلا بين الأصدقاء.

- لا نقبّل الأصدقاء إذا كنا بحالة مرضية مُعدية فالأمر ليس لائقاً.

- لا يجوز مصافحة الآخر وأنت تضع يدك الأخرى فى

جيبك، فهذا يدل على الإستخفاف بالآخر وقلة الإحترام.

- إذا كنت تتناول الطعام خارجاً وصادفك أحدهم (صديق أو قريب. .) لست مضطراً للوقوف والمصافحة.

وإذا كنت فى منزلك تتصرف على النحو ذاته، وبعدها تستأذن لغسل يديك ثمّ تصافح مَن تريد.

- مع الناس:

إذا دخلت إلى مطعم لتناول وجبتك وصادفت فيه أصدقاءً لك، هل يجوز أن تتوقف عند مائدتهم الخاصة للتحية والمصافحة؟

- نعم قد أقف لإلقاء التحية من دون المصافحة لأن «لا سلام على طعام» وأكتفى بهز رأسى وتبادل الكلمات القليلة، أما إذا كانوا من الأصدقاء القدامى الذين لم أرهم منذ مدة بعيدة ومشتاقة لهم فيمكن بعد إلقاء التحية التحدث لفترة قصيرة جدّاً، ثمّ القول مثلاً «نتحدث عندما تنهون طعامكم» أو «نراكم لاحقاً لنكمل حديثنا» وربّما نحدد المكان.

- نعم أتوقف لإلقاء التحية والسلام، وأظن أنّه يجب التصرف على هذا النحو لأن بعض الناس أو الأصدقاء قد يظنون أننى غير مهمتة بلقائهم، لكن إذا رأيت الوضع غير مناسب كأن يكون معهم أناس غرباء أو أنهم يتحدثون بتركيز مع بعضهم بعضاً أكتفى بالإبتسام مع إيماءة فى الرأس وأستأذن، لأنّه سيكون محرجاً أن أتوقف وأتحدث.

■ ■ ■

اختبر نفسك..
هل أنت انفتاحى أم إنطوائى؟

١ ـ أمارس إحدى الرياضات:

ـ نعم.

ـ لا.

٢ ـ أحب المخاطرة:

ـ نعم.

ـ لا.

٣ ـ يقال عنى إننى طموح:

ـ نعم.

ـ لا.

٤ ـ لا أتحمّل الألم:

ـ نعم.

ـ لا.

٥ ـ الصعوبات تحفزنى على العمل:

ـ نعم.

ـ لا.

٦ ـ أميل إلى تكوين عادات لنفسي:

ـ نعم.

ـ لا.

٧ ـ أنا، بالأحرى، شخص متسامح:

ـ نعم.

ـ لا.

٨ ـ أتذكر غالباً طفولتي:

ـ نعم.

ـ لا.

٩ ـ أتأثر إيجاباً بالثناء على:

ـ نعم.

ـ لا.

١٠ ـ أنا دائم الإنشغال:

ـ نعم.

ـ لا.

١١ ـ أنا مفرط الحسّاسية إزاء ما يقال عني:

ـ نعم.

ـ لا.

١٢ ـ أنهض بقوة بعد تعرضى للفشل:

ـ نعم.

ـ لا.

١٣ ـ يطيب لى أن ألتقى بأشخاص جدد:

ـ نعم.

ـ لا.

١٤ ـ لست متقلب المزاج:

ـ نعم.

ـ لا.

١٥ ـ يمكننى أن أثبت قدرتى فى ممارسة السلطة:

ـ نعم.

ـ لا.

١٦ ـ أحب ان أعيش فى رفاه:

ـ نعم.

ـ لا.

١٧ ـ يصعب علىَّ أن أكون دقيقاً فى مواعيدى:

ـ نعم.

ـ لا.

١٨ ـ أنا أرضى بسرعة:

ـ نعم.

ـ لا.

١٩ ـ أمتلك كثيراً من الحس العملى:

ـ نعم.

ـ لا.

٢٠ ـ يمكننى أن أعمل وأنا أستمع إلى الموسيقى:

ـ نعم.

ـ لا.

٢١ ـ لىَّ أصدقاء كثر:

ـ نعم.

ـ لا.

٢٢ ـ لا شىء يتعبنى:

ـ نعم.

ـ لا.

٢٣ ـ قدرتى ممتازة على الرد السريع فى مختلف المواقف:

ـ نعم.

ـ لا.

٢٤ ـ أميل إلى عدم إنجاز أعمالى:

ـ نعم.

ـ لا.

٢٥ ـ يصعب علىَّ أن أنهض من النوم:

ـ نعم.

ـ لا.

٢٦ ـ لا أحب تناول الطعام بمفردى:

ـ نعم.

ـ لا.

٢٧ ـ أفضِّل الرياضات التنافسية:

ـ نعم.

ـ لا.

٢٨ ـ أشعر بالضيق عندما أكون وسط مجموعة من الناس:

ـ نعم.

ـ لا.

٢٩ ـ غالباً ما أقوم بإتخاذ المبادرات:

ـ نعم.

ـ لا.

٣٠ ـ غالباً ما أنتظر اللحظة الأخيرة لكى أبدأ بالعمل:

ـ نعم.

ـ لا.

احسب عدد النقاط التى حصلت عليها فى كل من الفئة (نعم) و(لا). إذا كانت أكثر إجاباتك من الفئة (نعم) فأنت انفتاحى. أمّا إذا كانت أكثر إجاباتك من الفئة (لا) فأنت انطوائى.

١ ـ النموذج الإنفتاحى:

ـ القدرة على الإندماج الإجتماعى:

هذا النموذج قادر على الإندماج الإجتماعى، لا بل إنّه محبوب ولطيف فى الغالب. يتوارى أحياناً عن الأنظار ليشفى من جراحه، ولكنّه يستمتع فى معظم الأحيان بصحبة نظرائه. ومن الناحية الإجتماعية، فإنّه يعرف بالغريزة أن بإمكانه أن يراهن على الصراحة أو أن يقوم بدور المنافق. وهو سهل العريكة ويمكنه أن يبتسم، خاصة عندما يلتقى بأناس لا يعرفهم، لكى يشيع الألفة بين الجميع.

يصيبه الوجل أحياناً عندما يكون عليه أن يتكلم فى محفل عام، إلا أنّه لا يشله حتى ولو حدث له أن تلعثم بعض الشىء أحياناً فى البداية. وعلى العموم، فإنّه أقرب إلى العفوية. وحتى عندما لا يكون منشرحاً، فإنّه يستمتع بالخروج مع الأصدقاء وبالأعياد وبتناول العشاء مع الأصحاب أو بتناول طعام الفطور مع أفراد الأسرة. بيته مفتوح فى الغالب ولا يستاء، أو لا يستاء

طويلاً، عندما يطرق بعض الأهل أو الأصدقاء بابه دون سابق إنذار. ومن المحزن بالنسبة له أن يتناول طعامه وحيداً فى زاوية من زوايا مكتب أو مطبخ، فالملذات الإنفرادية ليست من طبعه إذ يحتاج إلى أن يشاطر الآخرين هذه الملذات.

وهو شديد الإنفتاح ويحتاج أيضاً إلى إثارة الإعجاب وإلى الإغراء، فى الناحية الجسدية بوجه خاص.

ويعتريه الكدر عندما يشعر بأنّه معزول عن غيره، ويكره ألا يكون موضع إنتباه الآخرين أو ألا يصغون إليه، خصوصاً أنّه كثير الكلام.

ـ القدرة على الكفاح:

هو ذو طبع عدوانى. كما أنّه شديد الحيوية وبالغ التركيز على أهدافه ومجهز بشكل خاص للتنافس فى المجال الإجتماعى أو الغرامى. وبالطبع، فإنّه يمر كغيره من الناس بلحظات من الإعياء النفسى والشكوك، ويتجاوز أحياناً حدود الإحساس بالإرهاق. ولكن ذلك لا يدوم عنده بشكل عام. فهو يتحرك بفعل طاقته وإرادته، ولا يمكن لشىء أن ينهكه لفترة طويلة. فهو يستعيد قواه سريعاً بعد قيامه ببذل الجهد، أو بعد تعرضه للفشل أو للكدر.

كما أنّه ليس من النوع الذى يجتر مشاكله أو يبحث عن مذنبين يحملهم مسؤوليتها. فمن الطبيعى، بالنسبة له، أن تكون هنالك حوادث تعترض طريقه، وهذه الحوادث هى التى تسمح له بالنهوض للمزيد من الإرتفاع وبالمضى إلى أبعد مما كان عليه.

وعلى كل حال، فإنّ الصعوبات تستثيره، وكلما كانت الرهانات أكبر كلما كان أكثر تحفزاً. أمّا عدوانيته، فغالباً ما يقوم بتركيزها على شئ معيّن. وعندما تصبح أهدافه فى خط الرماية، فإنّه يعرف بالغريزة متى يكون عيه أن يخترق اختراقة حاسمة، أو أن يتراجع بشكل مؤقت.

٢ـ النموذج الإنطوائى:

ـ القدرة على الإندماج الإجتماعى:

هذا النموذج هو ذو قدرة ضئيلة على الإندماج الإجتماعى؛ ومن النادر بالنسبة له أن يصاب بعدوى الإبتسام. وإذا كنا لا نعرفه، فإنّنا قد نصنفه إجمالاً فى فئة المتحفظين. غير محبّ للإختلاط، حيث إننا نجد عنده أحياناً ميلاً إلى الوحدة والعزلة.

لا يحب التعرض للإزعاج عندما يكون غارقاً فى عمله أو فى أفكاره. يفضل الأماكن المغلقة (فالمكاتب المطلة على مناظر تزعجه). ويفضل أيضاً النشاطات الإنفرادية (تستهويه ألعاب التبصير بالورق والكلمات المتقاطعة والقراءة والتخطيط). يمكنه أن يتحمَّل وجوده فى جماعة من شخصين كحد أقصى؛ أمّا إذا تعدت الجماعة الشخصين فتصبح جمهوراً كبيراً. يثير الخروج مع الأصدقاء والرحلات الجماعية مع الأصحاب لديه ذكرياته السيِّئة عن حياة المخيمات الكشفية. وغالباً ما يكون حياؤه هو السبب فى ذلك. فهو يحب أن يكون أقل فظاظة وأكثر تواصلاً، ولكن ذلك يتطلب منه بذل جهود كبيرة.

- القدرة على الكفاح:

لا يتمتع بقدرة كبيرة على الكفاح. فهو يفضل عموماً اختيار أكثر الأعمال سهولة، والتراجع أمام الصعوبات. وهو يشعر بإرتياح أكبر فى الأعمال الروتينية لا فى الأعمال التى تتطلّب المخاطرة. كما أنّه يتعلّق بعاداته ولا يحب التغيير والتجديد والتصرف دون إعداد مسبق. ومنذ اللحظة التى يفقد فيها النقاط التى يستدل بها على طريقه، يصبح وكأنّه فى مغامرة يصيبه فيها الدوارن حيث يتخيل أنّه أمام كافة أنواع التعقيدات والعوائق. أمّا فى عمله أو حياته العاطفية، فإنّه يميل إلى تضخيم المشكلات وإلى الإحساس بالذعر فى المواقف الحرجة. وفى الغالب يتراجع بدلاً من أن يصارع.

■ ■ ■

الثقة بالنفس

الثقة بالنفس شيئ داخلى يتمدد وينتشر وهى من الأشياء التى تقوم بها فيدركها الإحساس الداخلى لك - أى يتأثر التفكير والشعور والسلوك والجسد - فتثق وتؤمن بأهدافك وقراراتك وكذلك بقدراتك وإمكانياتك؛ أى تؤمن بذاتك وبالتبعية فإن انعدام الثقة يؤثر على التفكير والشعور والسلوك والجسد كذلك.

فإذا وجدت أنك:

■ فى جانب التفكير:

- لا تستطيع أن تفكر.

- ترى أن الأمر صعب.

- هناك أشياء كثيرة لا تعرفها وتخاف أن تعرفها أو تتعامل معها.

- لو كنت تعرف أمراً ما تخشى من تنفيذه أو القيام بعمله، فدائماً هناك من هو أحسن منك.

- تخشى أن تفعل أى شيئ وتخاف من كل شيئ.

■ فى جانب الشعور:

- تخاف دائماً.

- بإستمرار تمر بحالة قلق.

- محبط وغاضب على ذاتك ونفسك.

- خائف من المجهول أو الجديد.

- تخاف من التغيير.

- لديك هبوط معنوى حاد.

- حانق على الغير فالأمر لهم سهل على الدوام وتتأثر سلباً بنجاح الآخرين.

■ فى جانب السلوك:

- سلبى.

- فى آخر الصفوف.

- تسوف فى الأمور.

- بطيئ فى ردود أفعالك بلا داع.

- متردد.

- تطلب وتتسول التشجيع من الآخرين.

- سريع التسليم بالهزيمة.

- ذو حساسية فائقة.

■ فى جانب الجسد:

- تخاف من النظر فى عيون الآخرين.

- متوتر وعصبى.

- كسول وخمول.

- تضع رأسك فى وضع انحناء دائم.

- تفتقد روح الدعابة والمرح والفكاهة.

إذا وجدت كل ذلك أو بعضاً منه عليك أن تدرك أنك تعانى من انخفاض فى الثقة بنفسك ويلزم لك أن تبدأ ببناء ثقتك بنفسك من خلال أن تدرك أن:

- الأمر يعتمد على ما تقوم بأدائه فعلاً.

- هناك من الناس من يخدعك ويشعرك بأنه يثق بنفسه والعكس صحيح فلا تتخدع فتسقط.

- الثقة تأتى من القيام بأداء الأعمال وممارستها، والأخطاء أمر لا مفر منه.

- الآخرون يقيمون ثقتك بنفسك حسب تقييمك أنت.

■ **ولذلك فعليك بـ:**

١ - الممارسة: بناء الثقة عادة يتم الوصول إليها بممارستها خاصة وأنت منشرح الصدر وتعمل بارتياح وصافى الذهن وليس تحت ضغط وهجوم.

٢ - تصرف وكأنك تثق فى النتيجة المتوقعة من ثقتك بنفسك.

٣ - إذا ارتكبت خطأ فلا تقف عنده، فقط تعرف على الخطأ واستخدمه كى تضع نفسك على طريق أفضل فى المرة القادمة، فالأخطاء وجدت لكى نتعلم منها فهى مصدر للمعلومات.

٤ ـ شجع نفسك على النهوض دوماً وادفعها نحو الأمام.

٥ ـ لا تعاقب نفسك ولا تجلدها وتعامل معها بطريقة سليمة حتى تنمو وتكبر.

٦ ـ خالط الأفراد الإيجابيين فمن الصعب جداً أن تكون إيجابياً عندما تصاحب أشخاصا سلبيين.

٧ ـ أعد قائمة بالإيجابيات والسلبيات وتصرف طبقاً لها.

٨ ـ خصص وقتاً للتفكير والتخطيط وفكر فى أهدافك واحسب تقدمك حتى الآن، وحدد الأفعال التى يجب أن تقوم بها لتحقق هذه الأهداف.

٩ ـ أجبر نفسك على التركيز على الإيجابيات وعندما تتسلل إليك أفكار سلبية توقف وأعد النظر مرة أخرى.

١٠ ـ تعلم أن تتعاطف مع الآخرين وانظر إلى موقفهم وتفهم لماذا يتصرفون هكذا وما يمكن أن تفعله لتكوين علاقة إيجابية وبنَّاءة معهم.

١١ ـ افتح أنت الحوار مع الآخرين وافترض أن الطرف الآخر يشعر بالخجل فبادر أنت بالخطوة الأولى وابدأ حواراً معه.

١٢ ـ كن كريماً فى مجاملتك للآخرين فسوف يساعدك هذا على بناء علاقات إيجابية مع الآخرين مما يشعرك بالثقة فى نفسك.

١٣ ـ ابتعد عن مواطن الضغط فى المناقشات.

١٤ ـ ابدأ يومك بإيجابية وفكر فى الأشياء التى تحبها وتجيدها ولا تفكر فى المشكلات والأمنيات.

١٥ ـ إذا وجدت نفسك فى مأزق وموقف غير محتمل ابتعد عن مسببات هذه المواقف وخذ راحة بعيداً عنهم.

١٦ ـ حدد لنفسك أهدافاً يمكن تحقيقها بواقعية وجزئ هذه الأهداف واجتهد أن تحقق منها الكثير باستمرار فهذا سوف يمنحك الثقة اللازمة لمواجهة أهداف كبيرة وبعيدة.

١٧ ـ تحمل المخاطرة المدروسة مادمت مقتنعا بصحة فكرتك.

١٨ ـ تعلم دائماً الجديد وساعد الآخرين بدون أن تتوقع أى شيئ فى المقابل.

١٩ ـ فكر قبل أن تتحدث وسيطر على أعصابك.

٢٠ ـ اعتنِ بصحتك وهيئتك وارتد من الملابس المناسب؛ فالصحة والمظهر الجيد يزيد من ثقتك بنفسك ويجعل الآخرين يركزون على قدراتك بدلاً من أن يغوصوا فى أعماقك ويتساءلوا عن سر اختلافك عن الآخرين.

■ ■ ■

القوة فى تعاملاتك

المحك الحقيقى للإيجابية هو الناس ومفتاح الناس قوة وثقة حتى تعطى لنا إيجابية فى التعامل. والسؤال الآن هو كيف نتمتع بالقوة والثقة فى تعاملنا مع هؤلاء الناس؟

للوصول إلى إجابة هذا السؤال لابدّ من فهم هؤلاء الناس أى فهم الطبيعة الإنسانية وقواعدها التى تكمن وراء هذا السلوك الإنسانى خاصة أنّ الدراسات العلمية قد أثبتت أن الإنسان لو تعلم كيفية التعامل مع الآخرين فإنّه بذلك يكون قد قطع ٨٥٪ من طريق النجاح فى أى عمل وليس هذا فحسب وإنما أيضاً ٩٩٪ من طريق السعادة الشخصية أى مزيداً من الثقة بالنفس وإيجابية أعلى وبالتالى تكمن هذه القوة والثقة فى خفايا وأسرار.

- السر الأول: حب الذات

مادمنا بصدد التعامل مع البشر فمبدئياً لابدّ أن نعرف أن كل الناس تحب ذاتها وتهتم بنفسها أكثر من أى شىء آخر وأنهم - أىّ الناس - يريدون أن يشعروا دائماً أنهم مهمون فى هذه الدنيا ويشكلون شيئاً ما فى هذا المجتمع وأخيراً هناك دائماً شوق داخل كل إنسان أن يحظى بتقبل الآخرين له.

فاعلم أن كل الناس أسرى جوع حب الذات.

ومن الآن فصاعداً افهم طبيعة النفس البشرية التى تتعامل معها ودعها تتحدث عن نفسها وتعتز بما فعلت وتفعل، هذا سيساعدك كثيراً فى التعامل وبالتالى فهمك للطريقة التى يتصرفون فيها وسوف يساعدك هذا على تطوير سياسات وخطط تعاملك معهم وبالتالى المدخل إليهم.

- السر الثانى: الانتصار على النفس

عرفنا فى السر الأوّل كيف نشبع جوع حب الذات لدى الناس ولكن هذا لن يكفى للوصول إلى ما نريد فلابدّ من دعم آخر هنا هو أن تدفع هؤلاء الناس لأن يشعروا بأهميتهم فى هذا الكون فلا يكفى فقط أن تدعهم يتحدثون عن أنفسهم بل تدفعهم دفعاً نحو أنفسهم، نعم نحو أنفسهم هو وذلك يتأتى من خلال أن:

■ تقنع نفسك بأن هؤلاء الناس لهم فعلاً أهمية وأنهم مهمون، إنك إن فعلت هذا ستجد أن هذا الأمر قد تسرب إلى مَن تتحدّث معه - حتى وإن لم تحاول إقناعه بأنه مهم فعلاً - وسيجد الإخلاص طريقه إلى هذا الشكل.

■ وستجد أن أكثر من يؤثر فى الآخرين هم أولئك الذين يؤمنون بأهمية هؤلاء الآخرين ويرون فيهم أشخاصاً مهمين بالفعل.

■ تقوم بملاحظة الأشياء المهمة أو التى يهمك أمرها أن تعرفها عن الآخرين حتى يلحظوا أنك تهتم بهم، فمجرد تذكر مناسبة سعيدة لأحد الأشخاص وتقوم بتهنئته عليها سوف يلاحظ مدى اهتمامك به وتتوهج مشاعره تجاهك ويصبح أكثر

وداً وتعاوناً معك وهذا ما تبغى الوصول إليه.

■ تستسلم له، أى يشعر أنك وقعت أسيراً لما يقوله وتنبهر بما تسمع وبالتأكيد سيشعر أنه قد ترك انطباعاً جيداً فى نفسك وأثر فيك وعند هذا سيعتبرك واحداً من أذكى خلق الله وواحداً من أكثر البشر أدباً ولطفاً على الإطلاق. وهذا بالتأكيد يبعدك عن التعالى على الناس.

■ وإياك أن تواجه كلامه عن نفسه بسخرية أو بكلام ممثال له نفس الأهمية وإلا فيسعد عنك وتتقلب القوة والثقة إلى ضعف وخذلان.

■ ولا تحاول الانتصار فى هذه المعركة فإذا توهمت أنك انتصرت على ما أمامك فالحقيقة هى هزيمة لك وهزيمة مُرة، وإذا انتصرت على نفسك انتصرت على الآخرين وفزت وفازوا معك.

- السر الثالث: الصوت الدافئ

ما هو رأيك لو وقفت أمام مرآة وابتسمت ابتسامة صافية، ماذا سوف تجد؟

رجل صاحب ابتسامة رقيقة تتمنى أن تراه باستمرار فهو روح التفاؤل.

بينما لو رأيت رجلاً آخر صاحب تكشيرة عظيمة وملامح حديدية، ماذا ستقول؟

لا أحب أن أنظر إلى هذا الشخص فهو رجل لا يطاق شرس صعب المراس.

وهكذا أنت فى تعاملك مع الآخرين، كلما كان صوتك هادئاً دافئاً وملامحك صافية ستجد ردود الآخرين هادئة دافئة صافية ذات طباع ملائكية ترفرف على أغصان الشجر، وإن فعلت العكس ستجد ما بذرت وستحصد ما زرعت.

إنك إن سيطرت على نفسك سيطرت على الآخرين.

- السر الرابع: الشخصية الجذّابة

شخصيتك سوف تحقق لك الكثير، فالجاذبية والديناميكية بوسعهما أن يجعلا الآخرين يحبونك. فالناس لا تحب المترددين والفاشلين ولكن ينجذبون نحو الذين يعرفون عنهم ماذا يريدون ويتوقعون الفوز والواثقين من أنفسهم ويؤمنون بها وببساطة يمكن أن يتم ذلك من خلال أن:

■ اجعل خطواتك ذات جرأة وكن واثقاً من نفسك وعيناك متطلعتين إلى هدف ما تستطيع أن تحققه لنفسك وبنفسك.

■ صافح الآخرين بثبات وحزم غير مبالغ فيه وابتعد عن المصافحة بأيد رخوة فهى سمة من سمات غير الواثقين من أنفسهم، وكذلك الابتعاد عن المصافحة بأيد قوية فقد تشعر الآخرين أنك إما أن تكون شخصياً متغطرساً متسلطاً أو أنك تخدعهم بقوة شخصيتك وتنقصك الثقة بنفسك.

■ ارفع رأسك إلى أعلى وافرد كتفيك وامش بخطى ثابتة.

■ اجعل نبرة صوتك تعبر عن الثقة حتى يصل إلى الناس قبل أفكارك فهو الذى يقوم بتوصيل مشاعرك وعليه يحدد من

يسمعك هل تتحدث بصوت ينم عن الشجاعة والإقدام أم اليأس والشجن والدموع وكذلك تكلم بوضوح وبلا تردد.

■ كن ذا لياقة فإذا أردت التمتع بالقوة والثقة وتكتسب حب الناس كن شغوفاً بهم، فلا تجعل لسانك يخونك قط فإن القدرة على الكلام مع اللياقة تزيدك طلاوة وتزيد من قوة تأثيرك فى الناس على اختلافهم.

■ أضف صفة الحماس إلى شخصيتك وتصرف بحماس وتبن مواقف وتصرفات يريد الطرف الآخر أن تقوم بالتعبير عنها فأنت لن تستطيع أن تصل لشخص لأمر ما لم تكن متحمساً أصلاً لهذا الأمر الذى تريده فعندما تكون متحمساً ويعرف مَن أمامك بحماسك فإنّه سوف يريد هذا الأمر ويرغبه فالحماس مُعدٍ.

■ عليك أن تصبر على الآراء والأفكار التى ترى فى قرارة نفسك أنها غير متفقة معك فإن من أسرار الشخصية الجذابة الإصغاء الواعى المشوب بالتقدير والعطف لآراء الآخرين وتقبل الآخرين ودعهم يتمتعون بالاسترخاء عندما يعرضون وجهات نظرهم وأن يكونوا فى مأمن من نقد الآخرين لهم.

■ لابدّ لك من المرح والإشراق والتفاؤل فلهذا يحبك الآخرون ويلجأون إليك ويحبون صحبتك.

■ كن ذا مظهر لائق فالمنظهر اللائق يكسبك احترام النفس والإحساس بالثقة والاطمئنان، فالرجل الذى تشيع الفوضى فى هندامه لابدّ أن تشيع الفوضى فى تفكيره كذلك.

■ لا تكن تقليدياً عند الثناء والمجاملة.

ـ السر الخامس: إنشاء الانطباع الأولى الجيد لدى الآخرين

إن أوّل كلمات تنطق بها أو مواقف تتخذها فى البداية إنما تشكل النغمة الأساسية للموقف بصورة مطلقة، ويكون من الصعب بمكان أن تدفع من أخذ عنك انطباعاً سيئاً من البداية إلى تغيير ذلك عنك ولذا لابدّ من:

■ البدء بنغمة أساسها المودة وبالتبعية سيصبح اللقاء ودوا ودافئاً.

■ سوف يتقبلك الطرف الآخر حسب تقييمك لنفسك، فإذا كنت ترى نفسك فاشلاً فهذا يعنى أن تطالب الآخرين بأن يعتبروك فاشلاً ويتعاملوا معك على هذا الأساس.

■ مكن الآخر من أن يعرف أنه قد ترك فى نفسك انطباعاً جيداً عنه.

■ يحكم الآخرون عليك من خلال آرائك فى كل الأشياء مثل عملك ومؤسستك وآرائك فى رئيسك وزملائك ورجالك.. وليس من خلال رأيك فى نفسك فقط.

■ كن إيجابياً وحول المقابلة إلى جو إيجابى يكن الانطباع إيجابياً ولا تفعل العكس.

■ إذا كنت تريد الإجابة عن أسئلة ما بـ «نعم» فلماذا تسأل أسئلة الإجابة عنها بـ «لا».

■ لا توجه أسئلة تعنى ضمناً أنك تتوقع متاعب أو تسعى إليها.

■ كن بشوشاً ودوداً.

ـ السر السادس: الودّ الفورى والصداقة السريعة

هل سمعت عن الودّ الفورى وتكوين الصداقات من أوّل لحظة، ذلك هو السحر الخاصّ القادر على إفشاء شعور بالمودة فى الآخرين بسرعة وبالتالى يقربك من هدفك ولذلك عليك بـ:

■ عدم الخشية أو الخوف من أن يقوم الطرف الآخر بصدك، قم ولا تخف وخذ المبادرة.

■ تذكر دائماً أن معظم الناس تواقون إلى الودّ والصداقة مثلك تماماً.

■ لا تقم بامتهان نفسك من أجل استثارة مشاعر الودّ فى نفوس الآخرين أو أن تبدو وكأنك تسعى أن تكون جذاباً ولطيفاً.

■ حافظ دائماً على شيئين مهمين: الهدوء والابتسامة.

والابتسامة الخالصة الطيبة المريحة الصادرة من أعماقك، والناس يستطيعون أن يميزوا ما بين الابتسامة الحقيقية الخالصة وبين المزيفة، فإن وجدوا الأولى دفعهم هذا إلى الإحساس بالودّ والمودّة.

ـ السر السابع: انتقاء الكلمات الجيّدة

إن نجاحك فى الوصول إلى القوة والثقة مع الناس غالباً ما يعتمد على ما تملكه من مقدرة على التحدث واختيار الكلمات المناسبة، فكلما كان اختيارك جيداً للكلمات استطعت أن تصل إلى كيمياء الشخصية التى أمامك وببساطة.

■ إذا كان حديثك مع شخص ما لأوّل مرة ابدأ بكلمات تبعث على الدفء عن طريق الأسئلة البسيطة أو الملاحظات الواضحة مثل الاسم، الحالة الاجتماعية، العمل، الأحوال الجوّية، الهوايات المفضلة، أهم كتاب غير من حياته، أفضل شخصية تأثر بها، اللون المفضّل، الطعام الذى يتمنى دائماً أن يأكله وستجد من هذا الحديث البسيط أن هناك حديثاً ودّياً بدأ مع هذا الشخص كتاباً مفتوحاً أمامك اقرأ فيه ما شئت فأنت تعرف من هو وماذا يحب وعليك أنت الباقى حتى تتآلف معه.

■ لا تستخدم كلمة «أنا نفسى» أو «أنا شخصياً» بل عليك بـ «أنت نفسك» للطرف الآخر.

■ وجه الأسئلة التى تهم الآخرين: لماذا، أين، كيف؟.. كيف استطعت أن تنجح فى هذا؟ ماذا تقول عندئذ؟.. إلى غير ذلك من الأسئلة التى تكسبك سمعة أنك واحد من أمتع المتحدثين.

■ تحدث عن نفسك عندما يدعوك الطرف الآخر لذلك ولا تفرض نفسك وحديثك عليه.

ـ السر الثامن: جذب الآخرين نحو وجهة نظرك

الوضع الطبيعى أنك عندما تصادف رأياً معارضاً لوجهة نظرك هى أن تناقش وتجادل، وبالتالى تتمنى أن تتغلّب عليه بطريقة أو أخرى، المهم أن يقتنع، كما أنه من الطبيعى أيضاً أن تأخذ الأمر بمثابة تهديد وصفعة موجهة لذاتك، وعليك أن تقوم بالرد بما ينال من ذاتك ويتملكك الانفعال، والمهم هنا هو الفوز

حتى ولو بالقوة أو بتكسير عظام الطرف الآخر، لا، لن تملك الناس عند ذلك وإنما سيسحقونك تحت أقدامهم، ولذا لابدّ من:

■ الاستماع والإصغاء الجيد لما يعرض الطرف الآخر لوجهة نظره ولا تقاطعه أثناء عرضه، وأعد عليه بعض النقاط التى قام بعرضها، وإذا انتهى أسأله عما إذا كان هناك ما يحب أن يضيفه، اجعله يشعر تماماً بأنّك مهتم بوجهة نظره تماماً.

■ لا تتسرّع بقول كلمة «لا» بل خذ لحظة للتفكير وأشعره بذلك حتى تعطى لديه انطباعاً بأنك فكرت ولم تتسرّع، ولا تزد من مدة التفكير فيظن أنك تتهرب أو حدث نوع من الارتباك النسبى لما قاله.

■ ادرس كل النقاط التى يعرضها الآخر وستجد بها بعض نقاط تلتقى بها معه، اعترف بها وسلم بصحتها وليس من المفيد أن تعارضه فى كل النقاط التى تحمل وجهة نظره، وعندما ترى أن جميع نقاطه ووجهة نظره غير صحيحة لديك وافقه على بعض النقاط البسيطة وغير المهمّة وعندها سيصبح لديه ميل أكثر للتسليم بوجهة نظرك.

■ عندما تبدأ فى عرض وجهة نظرك كن هادئاً ولا تنفعل ولا تهدد ولا تلوح باستخدام القوة.

■ إذا قمت بتغيير وجهة نظر الطرف الآخر دعه يحفظ ماء وجهه ولا تحرجه وإلا فلن يخرج عن نطاق وجهة نظره السابقة، وافترض أمامه أنك لو كنت مكانه لتبنيت وجهة نظره فى ظل ما

كان متوافرا من معلومات وحاول دائماً تجد مبرراً لوجهة نظره أو لخطئه إن كان مخطئاً.

- السر التاسع: مدح الآخرين والثناء عليهم

عليك أن تعرف أن المدح والثناء لهما مفعول السحر فى النفس البشرية، فالجميع يستجيب لهما ويسعد بهما وتهيم روحه فى السماء من فرط الرضا والانبساط، كل هذا يتم وبكلمات بسيطة.. فقط:

■ اجعل مدحك صادقاً وخص من تمدحه به ولا تداهنه أو تتملقه.

■ عبر عن مدحك بوضوح ولا تتردد ولا تفترض أنه يعرف أنك تمدحه.

■ إذا كانت مجموعة من الأفراد ليكن مدحك لهم فرداً وبأسمائهم وليس بالجملة «شكراً لكم جميعاً».

■ انظر إلى من تمدحه وتطلع إلى عينيه.

■ ابحث عن عمد عن الأشياء التى يمكن أن تمدح عليها الغير.

■ صب مدحك على الشىء الذى قام به الشخص وليس الشخص ذاته، فالأوّل يمكنك من الحصول على مزيد من النتائج، والأخير يشعر من تمدحه بالمجاملة والإحراج والزهو.

- السر العاشر: العزف على أوتار القلوب

لن تستطيع أن تعزف لحناً مميزاً يدخل إلى قلوب من تريد إلا إذا أجدت هذا العزف وخرج من قلبك أنت أولاً وهذا العزف

بدايته ليست لدى الطرف الآخر وإنما لديك، فأنت لن تستطيع أن تفهم أى شخص ما لم تكن راغباً فى الإنصات إليه بعناية وتعاطف وصبر.

وهذا الإنصات يجعلك عازفاً ماهراً بحق، لماذا؟

لأنّك بإنصاتك الصبور العطوف إليه إنما تقول له: إنك جدير بالإنصات لك وتستحق ذلك، هنا أنت تزيد من درجة اعتزازه بنفسه وهذا هو بداية العزف على وتر قلبه بكل خلجاته وسكنات جسده، وعلى العكس تماماً إن فعلت ذلك ولم تنصت له بكفاءة وبكل حواسك كان عزفك شاذاً ناشزاً عن كل معايير اللياقة واللباقة وجاء أثرك عكسياً.

■ وحتى يتسنى إجادة هذا العزف لابدّ من:

ـ النظر إلى وجه الشخص الذى يتحدث والتركيز جيداً فيه بغير بلاهة أو برود فى الوجه وملامحه.

ـ أظهر من الحركات الجسدية ما يعبر عن متابعتك الجادة لما يقول مثل: قول نعم أو إيماءة برأسك أو رد تفهم وتعى هذا تماماً.

ـ أطلق بعض الأسئلة الإيضاحية حول الموضوع فهذا يشجع المتحدّث على الاستمرار ويعطيه الانطباع بأنك معه بكل حواسك، شريطة أن يكون السؤال منطقياً وفى موقعه.

ـ لا تقاطع، لا تقاطع، لا تقاطع.

ـ لا تخرج عن موضوع الحديث فى موضوعات متشعبة من جانبك.

- انتق من الكلمات التى قالها المناسب ورددها مرة أخرى بالتأكيد على كلامه.

- قاوم كل ما يشتت ذهنك ويصرفك عن المتحدث حتى وإن كان حديثه مملاً ركز على المحتوى ولا تلتفت لأخطائه.

■ ■ ■

احتــرس..!
فجسدك قد يعبر عما تفكر فيه

أثبـتـت الدراسـات العلمـيـة التى أجـراها علمـاء السلوك البشـرى، أن نصف تواصلنا وتعبيرنا يتم بحـركات أجسادنا بدلاً من الكلمات، هذا التعبير بالجسد أصبح لغة كاملة قائمة بذاتها. لنتعلم بعض رموز هذه اللغة تابع معنا الآتى.

تتكون لغة الجسـد من تعـابير وحـركات عـدّة، البـعض منـها يكون مقصـوداً والبعض الآخـر يأتى عن غير قصد، ودراسـة هذه الحـركـات التى تمثل لغة الجـسد تُسـمَّى «كينيـزيكس»، وهـو علم حـديث جـدّاً، حـيث إنّ العلمـاء لم ينكبـوا على دراسـة التـعـابيـر، الجسدية للإنسان إلا فى السنوات الأخيرة.

- نحن والقرود:

لغة الجسـد هـى لغـة كونيّة، وهـى ليست لغـة مشـتركة فـقط لدى البشـر؛ ولكن أيضـاً لدى الحيوانات. فالقرود مثـلاً، لديها لغة تعبيـرية تـعـتمـد فـيها على حـركات جسـدها، كأن تـغطى وجـهها عندما تشـعـر بالحَـرَج، وأن تفـرك بطنها لتُـعبِّـر على أنّها تـشـعـر بالجـوع. ومَـوهَـبـة التـواصُل مع الآخـرين من دون كـلام هـى مـوهـبـة تُولَد مع كل إنسـان، فـهناك أشـخـاص من مناطق وبلدان مـخـتلفـة يسـتـعـملون تعابيـر الوجه وحـركات الأيدى نفسـهـا، لكى يُعبِّـروا عن

مشاعر عديدة، مثل الاهتمام والفرح والغضب والإحتقار والخوف، على الرغم من أنهم لم يقابلوا بعضهم من قبل. ومع ذلك، فإنّه أحياناً، تكون لبعض الحركات معانٍ مختلفة، بل متناقضة إذا انتقلنا من بلد إلى آخر، بحسب إختلاف ثقافات العالم. لهذا ربّما يكون عليك الحذر عندما تستعمل لغة الجسد مع أشخاص غرباء عن ثقافة بلدك.

ـ أحاسيس:

لكل عضو من جسدنا القدرة على التعبير عن إحساس مختلف. فالوجه مثلاً ولوحده، قادر على التعبير عن ستة أحاسيس أساسية، فهو يُعبِّر عن المفاجأة بعينين واسعتين وحاجبين مرتفعين، وعن الخوف بتقارب الحاجبين من بعضهما بعضاً، وإظهار تجاعيد على الجَبين، وبروز العينين وتقلُّص عضلات الوجه. وعند الشعور بالإحتقار أو التقزّز ترتفع الشّفة العليا من الفم وينكمش الأنف نحو الأعلى وينكمش الجبين نحو الأسفل، وفى حالة الحزن تتكمش الشفتان ويتقوس الحاجبان وتلمع العينان، وفى حالة السعادة تعلو الوجه الإبتسامة الكبيرة التى تُظهر الأسنان جيِّداً، وتظهر تجاعيد فى الزاويتين الخارجيتين للعينين. أمّا حالة الغضب فيمكن أن يُعبِّر عنها الوجه بعينين متَّسعتين، كما تتسع أيضاً فتحتا الأنف وتنكمش الشفتان.

ـ نزاهة:

وعموماً فإنّ العينين وحدهما، هما عامل رئيسى فى فك شيفرة كلام الجسد. إذ يكفيك فى كثير من الأحيان النظر إلى

مُخاطبك فى عينيه، لكى تعرف الكثير من الأشياء عنه. فرَمشات العين المتكررة جداً تُعبِّر عن عصبيته، وكثرة تحريك العينين فى كل الاتّجاهات، تدل على عدم النَّزاهة لديه.

واليدان أيضاً تنقلان رسائل شديدة الخصوصية، حيث يمكننا أن ننقل أحاسيس إيجابية وأخرى سلبية بواسطة اليدين. فأنت عندما تجمع قبضة يدك وترفع فقط السبابة، فهذا يعنى أنّك تُعبِّر عن رأى إيجابى. أمّا إنْ قمت بالحركة نفسها، لكنّك وجهت سبابتك إلى أسفل، فهذا يعنى أنك تُعبِّر عن رأى سلبى. وكثيراً ما يضع الشخص الكاذب يده على فمه وهو يتحدّث، بينما يقوم الشخص القلق بضم يديه الواحدة إلى الأخرى، من دون أن يقصد ذلك.

- إهتمام:

حتى وضعية جذع الجسم تقول الكثير من الأشياء عن صاحبها، فأنتِ عندما تكون مثلاً جالس وجذع جسمك مستقيم، فإنّ ذلك يدل على أنّك إيجابى وواثق بنفسك. وبالنسبة إلى الساقين، فإنّك عندما تجلس وتُغيِّر وضع رجليك كل مرّة، وتضع الواحدة على الأخرى، فهذا يدل على أنّك إنسان تستحق الثقة. وعندما تشير بإصبعك أو بجسمك إلى شخص ما أثناء حديثك، فهذا يعنى أنّ هناك مشروع اهتمام بذلك الشخص سيبدأ.

- أرباح:

القدرة على قراءة لغة أجساد الآخرين، هى أمر قد يكون

أحياناً شيئاً ثميناً أُجيد إستغلاله، لأن ذلك قد يساعدك على أن تعطى أفضل صورة ممكنة عن نفسك، وأن تتحدث إلى الآخرين، كما أنه يُمكِّنك من التعرُّف إلى الأشخاص المميَّزين، وجمع معلومات عن مخاطبيك فى أسرع وقت. وهذا ما يفعله المحامون والأطباء النفسيون وحتى التجار، حيث يعتمدون على معرفتهم الجيِّدة بلغة الجسد، لكى ينجحوا فى مهنتهم أو يجنوا أرباحاً أكبر من تلك التى يجنيها زملاؤهم. ومن جهة أخرى، فإن قراءة لغة الجسد يمكن أن تكون أيضاً هواية مُسلية ومفيدة، تضمن لك ألا تَملَّ أبداً عندما تكون فى تجمُّع يضم مجموعة من الناس، حتى لو كانوا غرباء عنك.

- تعابير المرأة:

يستغل بعض الرجال الحاذقين معرفتهم بلغة الجسد، لكى يفهموا المرأة قبل أن تتكلّم. ويعرف الرجل الخبير بلغة الجسد، أنّ عينى المرأة، وهما من أكثر أعضاء جسمها تعبيراً عن ما فى نفسها، عندما تتسعان ويكسوهما البريق، فهذا يعنى أنّها معجبة بالرجل الذى أمامها، أو على الأقل نجح فى إثارة اهتمامها، وأنّها لا تجده رجلاً مملاً. أما عندما تنظر إلى عينى رجل وتُطيل النظر إليهما قليلاً وتبتسم، فإنّ هذا يعنى لا محالة أنها تجده جذاباً. والحاجبان أيضاً يرتفعان أكثر عندما تشعر المرأة بالإعجاب نحو أحدهم. والشفتان كذلك تسهمان فى التعبير عن لغة الجسد لدى المرأة، أو تَعض على إحداهما، فإنّ الرجال يعتبرون ذلك دعوة إلى إقامة علاقة حميمة.

ـ ضجر:

ولا تَتعجَّبى إنْ علمت أنّ الساقين والفخذين أيضاً تُسهم فى تعابير لغة الجسد. فمثلاً عندما تكون امرأة ما جالسة أمام رجل وتُمرِّر يديها على الجزء العارى من ساقيها، كأنّما تلفت الإنتباه إليه، فإنّه من الممكن أن يقرأ الرجل ذلك على أنّه تعبير منها عن شعورها بالإثارة نحوه. وليس هذا كل شىء، بل إنّه حتى الاتّجاه الذى تُوجهين إليه ركبتيك وأنتِ جالسة يعنى الكثير. فالمرأة دائماً توجه ركبتيها فى الاتّجاه الذى يجلس فيه شخص ذو أهمية بالنسبة إليها، حتى وإن لم تقصد ذلك. أمّا إن كانت تجلس قُبالة شخص وتوجه ركبتيها بعيداً عنه، فمعنى ذلك أنّها تشعر بالضجر، لكنّها مضطرة إلى أن تُواصل حديثها معه. من جهة أخرى، فإنّ المرأة عندما تضع الساق على الأخرى لفترة طويلة، هذا يعنى أن لدى المرأة ميولاً دفاعية وأنّها نوعاً ما صارمة فى ما يتعلق بإستعمالها لغة التعبير الجسدى.

ومن الأشياء الأخرى التى تَعنى أنّ المرأة مُعجَبة برجل ما، أن تنظر نحوه وتبتسم، ويبدو عليها الاحمرار من الخجل، أو أن تُمرِّز يديها فى شعرها، أو أن تقترب منه أو تُومئ برأسها نحوه وهى تتحدّث، أو أن تُمرِّرز يديها مراراً على فستانها، أو أن تمرر يدها على عنقها وهى تكلمه، أو ان تنظر إلى شفتى الرجل وهو يتحدّث، كل هذه الأشياء تشير إلى أنّ المرأة معجبة بالرجل الواقف أمامها، وتوفّر عليها إحراج أن تعبِّر عن أحاسيسها بالكلمات.

■ ■ ■

تخلص من التوتر

تسهم الضغوط التي يتعرّض لها الإنسان يومياً في عمله وفي حياته بشكل عام، في إضعاف نظامه المناعي وتسريع ظهور علامات الشيخوخة. لهذا، لابدّ من اتّخاذ الإجراءات المناسبة التي تبدد التوتر وتحدّ من تأثيره السلبي في الصحة.

تعتبر السيطرة على التوتر إجراء رئيسياً للاستمتاع بحياة هادئة مليئة بالحيوية والنشاط وخالية من الأمراض، وهذا يعني العمل على حماية النظام المناعي وتعزيزه وتقويته من خلال اتباع الخطوات التالية:

ـ ممارسة أي نشاط بدني:

من المعروف أنّ الرياضة، أياً كان نوعها، تقوي نظام المناعة وتحفز عملية إفراز مادة الأندورفين التي تخفف من الشعور بالألم، وتعزز القدرة على التركيز. كما تساعد هذه المادة على تخفيض مستويات الكوليسترول وتعمل على رفع المعنويات. لذا، فإنّ ممارسة الرياضة كالمشي أو السباحة أو الجري أو ركوب الدراجة الهوائية أو حتى الرقص، من شأنها أن تساعد على الحدّ من التوتر. كذلك تعتبر رياضة اليوغا من أهم الوسائل للقضاء على التوتر واستعادة صفاء الذهن والنشاط والحيوية.

ـ تناول الأطعمة الصحية والغنية بالفيتامينات:

يساعد النظام الغذائى المتوازن على التمتع بصحة جيِّدة، وتقوية نظام المناعة. فبعض المأكولات والفيتامينات، مثل مضادات الأكسدة وال «أوميغا/ ٣» والأحماض الدهنية، تضع حدّاً للإصابة ببعض الأمراض، مثل: الإكتئاب والسرطان والسكرى. من هنا ضرورة الإنتباه جيِّداً إلى نوعية الطعام الذى يتم تناوله.

ـ الضحك أفضل علاج:

يسهم الضحك فى الحد من إفرازات هورمون التوتر، مثل: الكورتيزول وتقوية جهاز المناعة من خلال زيادة عملية إنتاج الخلايا الحيوية التى تمد الجسم بالقدرة على محاربة الهجومات الفيروسية وتجديد الخلايا التالفة. لهذا يشدد أطباء النفس على ضرورة القيام بالأنشطة التى تشعر الإنسان بالراحة وتحثه على الضحك.

ـ الاستماع للموسيقى:

يشير الخبراء إلى أنّ الاستماع للموسيقى المفضلة يمكن أن يسهم فى القضاء على التوتر ويساعد على الإسترخاء.

ـ النوم ٧ ساعات متواصلة ليلاً:

يساعد النوم العميق على التخلّص من التوتر، كما أنّه يقوِّى جهاز المناعة ويقى من الأمراض. النوم مفيد جدّاً للجسم وللصحة العامة، ففى خلال هذه الفترة تتم عملية تجديد خلايا الجسم كافة.

- شرب الشاى الأخضر:

يحتوى الشاى الأخضر على أحماض أمينية مفيدة تساعد على تقوية جهاز المناعة وبالتالى مكافحة الجراثيم والإلتهابات، وعلى الإسترخاء والشعور بالراحة.

- جلسات التدليك:

يعد التدليك إحدى الوسائل المفيدة التى تساعد الإنسان على التخلّص من التشنجات العضلية التى يسببها التوتر، كما أنّها تسهم فى تنشيط الدورة الدموية، وتمد الجسم بالطاقة.

■ ■ ■

اتقن هذا الفن

للمصافحة دور أساسى فى ترك انطباع أولى جيِّد.

فحركة اليدين هذه من الممكن أن تكشف الكثير من صفاتنا الشخصية، وأحياناً قد تفضح حقيقة مشاعرنا على الرغم من محاولاتنا الحثيثة لإخفائها.

كما أنّ عدم إتقان كيفية المصافحة من الممكن أن ينقل رسائل خاطئة إلى الآخرين. فهل ثمة إتيكيت خاص بعملية المصافحة؟

يقول خبراء الإتيكيت والبروتوكول:

إنّ أهمية المصافحة فى مجتمعنا الشرقى تكمن فى إسهامها فى تكوين الانطباع الأوّل عن الإنسان، لافتاً إلى أنّ الانطباع الأوّل مهم جداً، إذا يكوّنه المرء عادة خلال أوّل ٢٠ ثانية من اللقاء، وهى الفترة التى تتم فيها المصافحة.

انطلاقاً من هذا الأمر، تظهر أهمية المصافحة وضرورة تعلّم كيفية مصافحة اليدين بالشكل الصحيح والسليم، ويذكر أنّ المصافحة من الممكن أن تقرب الشخص من الآخرين أو تجعلهم ينفرون منه.

طريقة المصافحة وإلقاء التحية، تعطى الصورة السلبية أو الإيجابية عن الشخص، وتجعل البعض منا يقول:

■ يا الله ما أطيب هذا الإنسان وما أروعه.

■ أو: ما أثقل هذا الشخص وما أزعجه.

■ المصافحة تكشف ما إذا كان الشخص متعجرفاً أو مستبداً أو طيباً أو بسيطاً، شرط أن تعرف قواعد المصافحة، هذا ما يؤكده المرزوقى، معتبراً أن أى شخص يستطيع أن يبيّن للآخر مشاعره أو نظرته إليه من خلال المصافحة. مثلاً، إذا أراد أحدهم أن يبيّن للآخر أنّه لا يحترمه ولا يقدره، ففى إمكانه فعل ذلك من خلال مصافحته بأطراف أصابعه ومن دون النظر إليه.

ويرى الخبراء أنّ المصافحة لا تقتصر فقط على إلقاء التحية، فبحسب رأيهم تستخدم أغلبية المجتمعات المصافحة للتعبير عن شيئين: التحية والإحترام. وتعتبر المصافحة ناقصة، إذا أدت التحية ولم تؤد الإحترام ويضربون مثالاً على ذلك بالقول:

■ إذا كنت جالساً وجاء أحدهم وقال لى مرحباً، فمددت يدى من دون أن أنظر إليه أو أن أقف له وقلت له مرحباً، أكون قد أعطيته التحية فقط من دون الإحترام. ولكن، لو وقفت وسلمت عليه وابتسمت له، فأكون بذلك قد أعطيته التحية والإحترام أيضاً.

وتتيح المصافحة، وفق ما يقوله الخبراء التعرف إلى شخصيتك، لهذا تلجأ الدول الصناعية المتقدّمة إلى تعيين شخص متخصص فى فنّ المصافحة ليكون فى عداد أعضاء الوفد الذين يستقبلون وفود إقتصادية من بلدان أخرى، بهدف الكشف وتحديد أى من أعضاء الوفد صاحب شخصية قوية أو ضعيفة أو قادر على اتّخاذ القرار أم أنّه متردد. ويشير إلى أنّ

كل شىء يبان من طريقة إمساك اليد وإلقاء التحية. مثلاً، صاحب الشخصية الواثقة بنفسها ينظر دائماً مباشرة فى عينى الشخص الذى يحدثه وتكون مصافحته حيوية، فى حين أنّ الشخص المتردد لا ينظر بتاتاً إلى وجه الشخص الذى أمامه وتكون مصافحته خاطفة. أمّا المرتبك، فينظر إلى أعلى أو أسفل أو إلى أى شخص آخر. ويلفت المرزوقى إلى أنّ المصافحة غالباً ما تفضح الشخص الذى لا يتقن قواعدها، خصوصاً خلال عمليات التفاوض المهمة، حيث تكشف المصافحة عن مكامن الضعف أو القوة. وبالتالى، فى حال تعرّف المرء إلى الطريقة الصحيحة للمصافحة، لاسيما فى اللقاءات الدولية والمفاوضات الكبرى، فإن أى أحد لن يتمكن من كشف حقيقة شخصيتك، لأنّك تكون كمن ارتدى قناعاً ليخفى معالم وجهه.

- نصائح المصافحة المثالية:

يقدم الخبراء مجموعة من النصائح التى تساعد الناس على تأدية مصافحة مثالية تجعلهم ينالون استحسان الآخرين، وتبينهم أصحاب شخصيات قوية وواثقة بنفسها. ويقول فى هذا الإطار: عندما تصافح أى شخص، يجب أن تنظر إليه. ويضيفون: للأسف، السائد فى مجتمعنا أنّ الشخص عندما يصافح أحدهم، فإنّه ينظر إلى الشخص الثانى الواقف بجانبه، وهذا خطأ فاضح فى الإتيكيت. ذلك أنّ من المفروض أن تنظر إلى الشخص الذى تصافحه وتبتسم له لتبيِّن له مدى اهتمامك به. ومن الأخطاء الشائعة التى يحذر منها الخبراء: تشابك الأيادى أثناء المصافحة، والمقصود بذلك مصافحة أكثر من شخص واحد فى الوقت ذاته.

يضيف الخبراء:

■ نلاحظ كثيراً أنّه عندما تكون هناك مجموعة من الأشخاص واقفين للمصافحة، يحصل لغط وهرج ومرج، لاسيما عندما يقوم الشخص الذى يصافح أحدهم بالتحدّث مع شخص ثان، أو يمد يده الأخرى لمصافحة شخص آخر فى الوقت ذاته الذى يصافح فيه الأوّل. فتتشابك الأيادى، ويكون المشهد خطأ. وينصح المرزوقى بعدم الاستعجال فى المصافحة، إنّما الإنتظار بهدوء ليحين دور كل شخص، لافتاً إلى أنّه فى الحفلات الكبرى أو حفلات الزفاف، حيث يكون هناك أكثر من شخص يجب مصافحتهم، فإنّ المصافحة عادة تبدأ من جهة اليمين، أو من الشخصيات المهمة. ويتابع خبير الإتيكيت مشيراً إلى أنّه من غير المستحب الإمساك بيد من أصافحه طيلة الوقت، أو أن أبقى يدى فى يده وأنا أسلم على أشخاص آخرين، فهذا التصرّف من الممكن أن يسبب له الإحراج. ويوضحون أنّ المصافحة ليست ضرورية فى كلّ الأوقات أو الأماكن، إذ يكفى أحياناً إلقاء التحية من دون مدّ اليد للسلام.

ويقول الخبراء أنه: يجب مراعاة وضع الشخص الآخر، إذ من غير اللائق مثلاً أن أمد يدى لأصافح شخصاً مشغولاً بالتكلّم فى الهاتف ويحمل بيده حقيبة، فتصر فى هذا سيربكه ويرغمه على ترك الحقيبة أو الهاتف ومد يده لمصافحتى بشكل سريع ويؤكّد خبراء البروتوكول أنّه لا يوجد قانون يرغم الإنسان على المصافحة، فإذا رأيت شخصاً يداه مشغولتان أو كان هو مشغولاً

بالتكلّم فى الهاتف، لا تصافحه بل ألق عليه التحية من بعيد.

ويشيرون إلى أن من الأخطاء الإضافية التى يرتكبها الإنسان، إزعاج الآخرين ودفعهم، لمجرّد الوصول إلى أحد المشاهير أو الشخصيات المهمة لمصافحته. فى هذه الحال، إنّ المصافحة لن تضيف شيئاً إلى رصيدك ولن تمنحك أى شىء مميّز، بل على العكس فإنّك تعرض نفسك للإحراج، كما أنّ الوصول إلى تلك الشخصية لمصافحتها يعد تصرُّفاً غير مرغوب فيه.

■ ■ ■

هدوء الإعصاب

فى حال هبوب عاصفة عاتية أدت إلى تحطيم السفينة، يكون قائدها شديد الاضطراب والقلق على حياة ركابه ومساعديه من الملاحين، وعلى البضائع التى تحملها السفينة، وعلى السفينة نفسها، وعلى حياته الشخصية، ولكنه إذا كان رباناً جديراً بالمهمة التى يتولاها فإنه لا يفقد اتزانه فى مثل هذا الموقف. ولا يمكن أن يتهم فى مثل هذه الحالة بالبرود وعدم الاكتراث، فإن دماءه فى الواقع تكون فى ثورة كثورة العاصفة، ولكنه يبذل جهده ليكبح جماحها ويتمالك نفسه حتى يستطيع أن يسيطر على الموقف الأليم.

وضبط العواطف يبدو كأنه عمل اختيارى ولكنه فى الواقع نتيجة تدريب وتمرين. وخير مثل يضرب لتوضيح هذه الحالة هو أداء الممثل الماهر لدور يقوم به، فإن مهارته فى أداء دوره هى نتيجة تدريب مرهق طويل.

ويجب أن لا ننسى أن الاستجابة العاطفية هى عادات وهى صدى لما تعلمه الإنسان وما وصل إليه من نتائج تجاربه، ومعنى هذا أن ضبط العاطفة كذلك هو عادة يمكن أن يعتادها الإنسان. وهو ما نعتيه بضبط النفس. فالشخص الذى يضبط نفسه.. هو شخص قد تعوّد أن يتحكم فى نفسه ويضبطها بالتدرب على

السيطرة على عواطفه. وإليكم بعض الاقتراحات التى تفيد فى هذا التدريب:

١ ـ لا تعتمد على قوة الإرادة: تصبح قوة الإرادة عديمة الجدوى نسبياً إذا لم يكن هناك ما يعززها.. وتكون بنوع خاص عديمة الأثر إذا كان الخيال أو الإدراك يعارضها. فإذا أنت عزمت أن تتغلب على صورة الغضب فى حين يدور خيالك أو إدراكك حول التفكير فى الانتقام فإن مجهودك فى التغلب على صورة الغضب يبوء بالفشل.

وفى الحالة التى يتعارض فيها الخيال مع الإرادة يتغلب الخيال، ولهذا يجب أن يعمل هذان العاملان معاً وأن يسيرا فى طريق واحد.. ومعنى هذا أن تتمثل صورة الإنسان الذى تود أن تكوّنه، الإنسان الذى تعجب بقوته فى السيطرة على عواطفه والتحكم فيها، والذى تود أن تحذوا حذوه وتكون مثيله. ولتكن هذه الصورة دائماً نصب عينيك وستجد أن ذلك سيحدث أثره فى سلوكك.

٢ ـ حاول تجنب المواقف التى تثير العواطف: إذا كنت تود أن تضبط نفسك، فخير ما تفعله أن تتحاشى المواقف التى تثير عواطفك وفى نفس الوقت عليك أن تسعى لبولغ الفرص التى تعاونك على خلق السلوك الذى تريد تكوينه.. قال أحد الأدباء المشهورين:

■ فى العالم أشياء كانت موجودة قبل حوادث اليوم، وستظل موجودة بعد حوادث الغد، شروق الشمس الجميل، وغروبها الأخاذ، الأطفال وهم يلعبون، ابتسامة امرأة الجميلة، والصورة

البديعة، والموسيقى الشجية، والعمل الذى أحسن أداؤه، ويوم نقضيه فى الخلاء، بين أحضان الطبيعة، فحذار أن تتقبل شيئاً قبيحاً، أو سيئاً، أو قاسياً، أو سقيماً بل عليك أن تسعى إلى ما هو جميل، وأن تعمل على تحسين كل ما هو مفرح ونافع ومفيد وسعيد ومثمر.

٣ - عليك بالرياضة التى تلائمك: الفضل فى هذه النصيحة يعود إلى «وليام جيمس» العالم المشهور فهو يقول:

■ حين يثور غضب الإنسان، فإن قبضة اليد تتجمع فى شدة.. وصوته يعلو فى خشونة، وأعصابه تتوتر، وجسمه يتصلب، فهو فى هذه الحالة النفسية مستعد للعراك والنضال، كما يسرى (الأدرينالين) فى جسمه. وهذه هى حالة رجل الغابة حين يثور غضبه وتضطرب أعصابه. فيجب المبادرة إلى إخماد حرارة هذه العاطفة بالبرود، تعمد أن تحول دون تجمع قبضة يدك، وحاول أن تمد أصابعك وتنشرها، وخفّض من نبرات صوتك حتى تصل إلى ما يقرب من الهمس، والجدل غير مستطاع من انخفاض الصوت بطبيعة الحال، وعجّل بالاسترخاء على مقعد، بل ارقد إذا استطعت، ومن العسير أن يجن جنون الإنسان ويثور وهو راقد.

٤ - نظّف صدرك مما يحنقك: قال أحد الشبان: «إن بعض الأشياء التافهة التى ترتكب عمداً - أو عفواً - فى نفسى شعوراً بغيظاً، يظل أياماً حتى أستطيع التغلب عليه»، مثل هذا الشاب لو أنه أفضى إلى صديق عطوف بما فى قلبه لسهل عليه القضاء على هذا الشعور البغيض المثير.

ويقول رجل مجرب: «من خير الطرق للتخلص من الضيق والقلق أن يأتى المرء بورقة يكتب عليها: إننى أشعر بالضيق.. لماذا؟» ثم يكتب سبب هذا الضيق، ويظل يسأل ويجيب، حتى يصل إلى السبب الحقيقى، وإذ ذاك يتولى العقل إيجاد حل للمشكلة فى هدوء. فإذا تكررت هذه الطريقة فإن المرء يتعود على ضبط عواطفه.

٥ ـ تحدث عن همومك: هذه طبيعة إنسانية ممتدة الجذور إلى أقدم العصور، وكم من إنسان يقول: «آه لو وجدت أحداً أستطيع أن أفضى إليه بدخيلة نفسى».

فالتحدث من الطبائع العميقة فى النفس البشرية، ولو وجد الإنسان صديقاً عطوفاً يحادث بنجية صدره، فإنه يزيح عن كاهله حملاً ثقيلاً، ويخفف من عاطفة كانت تتأجج فى صدره.

لقد قال أحد الذين عالجوا ضبط النفس، واتبعوا مثل هذه الوسائل وأمثالها ما يلى:

■ لقد كنت فريسة للعواطف الثائرة، أما الآن فقد تغيرت حالى، وتبدلت وجهة نظرى للحياة، وأصبحت أرى الدنيا بعيون برّاقة مرحة، وأصبحت أكثر ثقة بنفسى، وأعظم راحة بال وهدوء نفس.

فإذا كان مثل هذا الرجل وغيره قد استطاعوا أن يكبحوا جماع عواطفهم وأن يضبطوا نفوسهم فإنك لا محالة تستطيع ذلك.

■ ■ ■

برمج نفسك على الثقة

■ إذا فكّرنا فى شىء ما بطريقة قوية جدّاً وكأنّه قد حدث فعلاً، ثمّ نكرره حتى يترسب فينا، فإن جهازنا العصبى سيتعامل معه على أنّه شىء حقيقى. **(أنتونى روبنز)**.

إذا أحضرنا لوحاً خشبياً بعرض مترين وطول ستة أمتار، ووضعناه على مجرى مائى بعمق متر واحد فقط، ثمّ جمعنا أصدقاءنا وحاولنا العبور عليه..

- ماذا سيحدث؟

غالباً سنعبر جميعاً للجهة الأخرى بدون تردد.. أمّا إذا حملنا نفس اللوح الخشبى وصعدنا به لوضعه بين عقارين على ارتفاع عشرة طوابق من الأرض.. ثمّ حاولنا العبور عليه من مبنى إلى آخر..

- فكم شخصاً منّا سيعبر؟

أظن أنّ القلة القليلة ستغامر بالعبور.. وبالتأكيد أنا لست واحداً منهم!!

- لماذا لم نعبر؟

إنّنا نفس الأشخاص الذين تجاوزوا المجرى المائى منذ برهة..! واللوح هو نفس اللوح!

ـ فما الذى حدث؟!

الاختلاف الذى جرى هو أنّنا فى المرّة الأولى ركّزنا تفكيرنا على ضمان النجاح فى العبور، وتعاملنا معه إلى أنّه أمر واقع لا محالة..

إمّا فى المرّة الثانية فقد ذهب تفكيرنا إلى احتمال الفشل، وتصوّرنا أنّ احتمال وقوعه كبير..

وغالباً رحنا نتخيّل ماذا سيحدث لنا إذا سقطنا من هذا الارتفاع، فبات الإحجام قراراً طبيعياً.. بل وحتميّاً!

ـ اتجاه تركيز الذهن هو مفتاح النجاح:

هذا المثال السابق طرحه جيمى جونسون مدير إحدى الفرق الرياضية على لاعبيه قبل إحدى المباريات، لحثهم على تركيز أفكارهم على الفوز، وتخيل أنفسهم وهم قد حققوا هذه النتيجة..

وأنت أيضاً عليك صنع صورة لنفسك فى الوضع الذى نرغب فى تحقيقه..

فهذه الصورة المصنوعة وصفة ناجحة لتحقيق النجاح وخطوة رائعة لقهر واحد من صعوبات البداية ألا وهو.. التردد.

فعندما تعبر الشىء فى ذهنك أوّلاً، يصبح عبوره على أرض الواقع أيسر كثيراً مما تتصوّر كما يقول إيميل جو: «انظر دائماً إلى ما تفعله على أنّه سهل وسوف يصبح كذلك».

ومن أفضل أشكال العبور الذهنى، ما قام به العداء روجر بانيستر الذى استطاع أن يقطع ميلاً كاملاً فى أقل من دقيقة،

فى الوقت الذى كان فيه الخبراء والمختصون يعدون هذا الفعل من المستحيلات الرياضية!

وبعد أن فاز بانيستر بالسباق وحقق الزمن المستحيل.. سألوه:

ما هو شعورك عندما حطمت هذا الإنجاز الضخم؟

فأجاب فى ثقة: لا شىء.. لأنى قد حطمته فى ذهنى آلاف المرّات من قبل.

والغريب أنّه بعد فترة من إنجاز روجر نجح عداء آخر فى تكرار ما فعله بانيستر..!

والأغرب أنّه بعد فترة أخرى حطم أكثر من ٨٠٠ عداء حاجز الدقيقة عند جرى الميل.

وكأنّهم جميعاً كانوا يحتاجون لمن يكسر خوفهم من هذا الرقم.

وما فعله هذا العداء يتوافق مع مقولة أنتونى روبنز: «إذا فكّرنا فى شىء ما بطريقة قوية جداً وكأنّه قد حدث فعلاً، ثمّ نكرّره حتى يترسّب فينا، فإنّ جهازنا العصبى سيتعامل معه إلى أنّه شىء حقيقى».

- عش خطواتك نحو اكتساب الثقة بالنفس:

ونفس هذه الفكرة صالحة لتوليد الثقة بالنفس..!

فعند افتقاد ثقة المرء بنفسه عليه أن يتخيّل كلامه وحركته إذا كان يمتلك هذه الثقة المفقودة.. ثمّ يتعامل بنفس الطريقة التى صنعها فى خياله.. عندها سيراه الآخرون إنساناً قويّاً واثقاً

من نفسه.. ويعاملونه على هذا الأساس.. وبناء على نجاحه فى التعامل مع الناس ستزداد ثقته بنفسه ويتحوّل التظاهر الذى بدأ به إلى حقيقة واقعة.. وعند ممارسة لعبة التخيّل الإيجابى هذه - لو صح أن نطلق عليها هذا الاسم - فالعقل الباطن سيساعدك كثيراً على نجاحها، فهو يتعامل مع أفكارك على أنّها حقائق مجرّدة ويؤكد على ذلك مقولة ستيف شاندلر: «لن يعرف عقلك الباطن أبداً أنّك تتخيّل فهو إما يستقبل صوراً أو لا يستقبل».

- الخطوات العملية:

١ - حدّد بدقة أهدافك فى الحياة فى كافة المجالات التى تهتم بها أو على الأقل اهتماماتك الرئيسة.

٢ - تخيّل الشكل الذى ستكون عليه عند تحقيقك لهذه الأهداف.

٣ - اصنع صورة ذهنية لنفسك توضح الأسلوب الذى تتبعه لتحقيقها.

٤ - خصص وقتاً يوميّاً للتفكير بالطريقة السابقة حتى تصبح عادة تمارسها دون جهد.

٥ - عدل فى شكل الصورة الذهنية حتى تكون على أفضل ما تتمنّى من حيث قيمة الهدف ووسائلك لتحقيقه.

٦ - لابدّ وأن يصاحب تلك التخيّلات عمل دؤوب حتى يتحوّل الحلم إلى حقيقة.

■ نتيجة:

إنّ صورك الذهنية عن الغد هى الجسر الذى سيصل بك إليه.. فامنحها الكثير من وقتك وفكرك.

تحاور بإيجابية

الحوار هو سلاح الإيجابى للوصول إلى هدفه فمن الممكن أن يكون الفرد متشبعاً بالإيجابية ولكنه لا يعرف طريقه نحو إتمام هذه العملية.

فالحلقة الأخيرة منها للوصول إلى النتيجة المرجوة هى الحوار خاصة إذا تباينت وجهات النظر فى قضية أو أسلوب أو أولوية.

- ترجع أهمية الحوار إلى أنه:

■ أحد مكونات الشخصية الإيجابية السوية.

■ يحقق أكبر قدر ممكن من المكاسب فى العملية الإيجابية.

- ولذا فإن الحوار الإيجابى يحتاج إلى:

■ قدرة على التحبب والتودد للآخرين.

■ مهارة فى أساليب وكيفية التعرف على الآخرين والتعامل معهم.

■ مهارة فى حل المشكلات وعلاج العيوب المراد الوصول لحل لها.

■ مهارة فى مخاطبة العقول والقدرة على الإقناع.

المطلوب من المحاور الإيجابى قبل أن يبدأ الحوار

أولاً: مجموعة من الصفات والمهارات:

١ ـ صفات إيمانية مثل:

ـ التوجه إلى الله بالدعاء للتوفيق فى الأمور.

ـ الصدق فى الكلام.

ـ حسن وصدق النية.

ـ الاعتماد على الله عزّ وجلّ فى الأمور.

٢ ـ مهارات حركية مثل:

ـ فهم طبيعة المحاور الذى يحاوره ومستوى فهمه للأمور.

ـ الوعى بطبيعة الزمان والمكان والبيئة المحيطة والمجتمع.

ـ تحديد الهدف بدقة من الحوار.

ـ مناقشة الأفكار السلبية له والرد عليها.

ـ الموازنة بين مكاسب وأضرار الحوار المتوقعة.

٣ ـ مهارات ثقافية مثل:

ـ معرفة كل شىء عن الأمر أو الحوار ومعرفة شىء عن كل شىء (ثقافة عامة).

ـ الإلمام الجيّد بموضوع الحوار.

ـ حسن تنسيق الأفكار والأسانيد والبراهين.

ـ عرض الأسانيد بالتدريج وإقرار المبدأ فى نهاية الحوار.

- البدء فى الحوار بالمسلمات ولا يبدأ بلفظ الخلاف.

- الصعود والنزول لمستوى المحاور.

٤ ـ مهارات خلقية مثل:

- بشاشة الوجه وحسن الاستماع، يقول الرسول: «اطلبوا الخير عند صُباح الوجوه».

- عدم اللجوء إلى الاستئثار بالحديث والاستعراض فى الكلام.

- احترام الطرف الآخر مهما كان مستواه أو حالته أو سنه أو مستوى فهمه.

- الاعتراف بالخطأ، فكسب القلوب خير من كسب المواقف.

- عدم الغضب.

٥ ـ مهارات ذهنية مثل:

- حضور العقل وسرعة البديهة.

- سعة الأفق.

- التركيز الذهنى فى القضية وموضوع الحوار.

- الترتيب العقلى للأفكار وتسلسلها ودقة عرضها وفهمها.

٦ ـ مهارات بيئية مثل:

- توظيف البيئة فى خدمة الحوار.

- الإلمام بواقع البيئة والمتغيرات المؤثرة فيها.

- مراعاة ظروف المكان والزمان وحالة الطرف الآخر (المحاور).

٧ ـ مهارات نفسية مثل:

ـ سعة الصدر وعدم الضيق والتبرم والضجر.

ـ الثبات وعدم الاهتزاز.

ـ التهيؤ النفسى للحوار.

ـ القدرة على حسن توظيف الجوارح وضبطها.

ثانياً: معرفة من يحاور فهل هو:

■ هادئ الطباع عصبى يؤمن بوجهة نظر محددة

■ منفعل متصيد للأخطاء جبان

■ منشغل ثرثار طفل فى تصرفاته

■ حزين متعال متهور

■ متعجل متصلب فى رأيه عنيد

■ حاد حساس مغرور

■ لين مُحبط قلوق

■ حزين مدعى بالشىء نرجسى

■ سعيد مهول

إياك و...... أثناء الحوار:

١ ـ الخروج عن الموضوع:

سواء أكان ذلك من جانبك أو من جانب الطرف الآخر ويتم

ذلك بالانسياق والسير وراء نقاط عارضة فى الحديث والاستغراق فيها كأنها أصلية فى الحوار أو الدخول فى تفصيلات لا علاقة لها بالموضوع.

■ وهذا يحدث لأنك بلا شك:

- لا تعرف الهدف الحقيقى من الحوار أو لم تستوعبه داخلك بعد.

- متأثر بخلفيات سابقة أو منشغل بقضايا وأمور فرعية.

- تنفعل فى أمور غير أساسية فى الحوار فتترك الأصل وتتمسك بالفرع.

■ ولذا لابدّ لك من:

- وضع هدف الحوار أمام عينيك ومكتوباً إن أمكن ذلك.

- التوقف كل فترة ومراجعة الهدف وصحح الموقف إن خرج عن المرسوم له.

- الاتفاق مع الطرف الآخر على مراجعة الهدف كل فترة أو فقرة.

- سجل النقاط الفرعية والمستجدة واتفق مع الطرف الآخر على مناقشتها مرة أخرى حتى لا تخرجكم عن هدف الحوار الأساسى.

٢ ـ الغضب والانفعال:

وهو يجعلك تخرج عن هدف تحقيق جوهر الحوار ويجعلك غير مستعد للاستماع لحقائق الطرف الآخر ويبعدك عن التركيز اللازم فى الحوار ويقيم حاجزاً نفسياً بينك وبين الطرف الآخر.

■ وهذا يحدث لأنك:

- هذه هى طبيعة شخصيتك.

- فى حالة نفسية مؤقتة سابقة للحوار أو أثناءه.

■ ولذا لابدّ من:

- ضبط نفسك وأن تتوقف عن الحوار إذا انتابك شعور بالغضب والانفعال.

- استعن بالله وتذكر عواقب الغضب.

- اعتذر للطرف الآخر عند غضبك أو انفعالك.

- لا تغضب، لا تغضب، لا تغضب ولك الجنة.

٣ - العناد والتكبّر:

■ وتجده عندما:

- يرفض الفرد الأدلة والحجج.

- يسخر من محدثه أثناء الحوار.

- يُبدى عدم الاهتمام بما يُقال.

- يجلس بانتفاش أو بارتخاء يشير إلى الاستهانة.

- يلتقط النقاط الفرعية ويستطرد فيها ويستعرض فى الكلام.

- يقاطع محدثه ولا يترك له فرصة كافية للحديث ويحاول أن يستأثر هو به.

- يؤول الحوارات بما يخفى الحقائق ويضيعها.

■ وهذا يحدث لأن الفرد به:

- طباع غير سوية تحتاج إلى تربية إيمانية قلبية.
- تأثر من موقف ما.
- خلفيات غير جيّدة عن موضوع الحوار.
- تصور خاطئ بأن هذا الأسلوب يحقق هدفه.

■ ولذا لابدّ من:

- إياك والكبر فما من فرد فى قلبه ذرة كبر إلا حرمت عليه الجنة.
- أخلص عملك كله لله وكن صادق النيّة فى ذلك.
- إيجاد الأدلة الواضحة بدون لبس.
- الحسم فى الأمور والمواقف وبصورة واضحة تعطى قوة الدليل والبعد عن الغطرسة.

٤ - بالإضافة إلى:

- سوء الاستماع.
- عدم الانتباه للحركات الجسدية للطرف الآخر.
- عدم التعبير عن المشاعر فى الشكل والصوت.
- عدم توجيه الأسئلة للحصول على مزيد من المعلومات.
- التسرع فى التقييم والتعليق.
- تكرار النصح والإرشاد.
- اللجوء إلى استدراج الشخص فى الحديث.

- التركيز على الأخطاء.

- المجادلة.

■ وأخيراً:

إذا كنت تريد أن ينفض الناس عنك ويسخروا منك عندما تتحاور وتتكلّم معهم.

- لا تعط أحداً فرصة التحدث وتكلّم بدون انقطاع.

- إذا خطرت لك فكرة بينما غيرك يتحدث لا تنتظر حتى يتم حديثه فهو ليس ذكياً مثلك فلماذا تضيع وقتك فى الاستماع إلى حديثه السخيف.

- اعترض فى منتصف كلامه.

- اتخذ أعداء لك بأن تقول لأى واحد: أنت غلطان.

- استخدم الإهانة فالجروح تلتئم والإهانة لا.

- قم بتعلية صوتك فإذا تعالت الأصوات انحط مستوى المناقشة.

- لا تقل آسف، فأصعب كلمتين على النفس هما: أنا غلطان.

- كن جباناً فى إيجابيتك، فالشجاع يموت مرة واحدة والجبان يموت ألف مرة.

- استخدم كلمة «أنا» دائماً.

- الحماس بدون العلم فهو هوس.

- اللامبالاة.

تعلم من نجاح الآخرين

يقول الباحثون: «إن دماغنا لايميز بين تجربة حقيقية حدثت فى الواقعوبين تجربة تخيلناها بكثرة وبكل تفاصيلها». بمعنى آخر: إذا كنت لاتفكر طول الوقت إلا فى الفشلإذا كنت تتخيله باستمرار وبكل جزيئاته كأنه واقعفإنك بهذا تغذى ذاكرتك بتجارب فاشلةوبالرغم من كونها خياليةفإنها يمكن أن تؤثر سلبياً على تصرفاتك فى المستقبل.

بينماولحسن الحظإذا تمكنت من استرجاع ذكريات تجاربك الناجحة فى الماضيصغيرة كانت أم كبيرةإذا تخيلت باستمرار وبدقة ماتريد تحقيقهفإنك بهذا تشحن ذاكرتك بمشاعر انتصار ونجاح من شأنها أن تؤثر إيجابياً على حياتك.

كيف تحيى نجاحك السابق؟

كل الناس حققوا النجاح يوماً ماحتى لو لم يكن نجاحا باهراً (نجاح فى الدراسة أو فى إلقاء محاضرة نالت إعجاب الجميع أو فى مشروع مربح). المهم أنهم شعروا وقتئذ بالفرح والرضا لتحقيق هدف معين. أنت أيضاً حققت النجاح فى عدة مناسبات بدون شك.

اجلس إذاً فى مكان مريح وابحث فى ذاكرتك عن تجربة ناجحة. عندما تتذكر واحدة. حاول أن تعيد تركيب المشهد بكل تفاصيله: المناسبة المكان الطقس الألوان الأصوات تسلسل

الأحداث... الخ.

لا تنس أيضا أن تعيش من جديد مشاعر الفرحة والرضا لأنها هى التى ستشحن ذاكرتك بطاقة بناءة تؤثر بدورها إيجابياً على جهازك الداخلى.

هذا النوع من التمارين عندما يمارس بكثرة يمكنك من التغلب على تخيلاتك الهدامة فتصبح لا تتخيل سوى النجاح.

■ استعن بالارتكاسات الشرطية:

استعمل مثلاً تنفسك كشرط وفى كل مرة تستعد فيها لإلقاء كلمة أمام مجموعة من الناس ردد فى ذهنك: «عندما ابدأ فى الكلام أمام الحاضرين سأكون واثقاً من نفسى ولن أستسلم لتأثير الرهبة. وحتى إذا تملكنى الشعور بها فإن هذا الشعور سيزول حتماً عندما أقوم بتنفس عميق».

هذه الطريقة من شأنها أن تنمى فيك ارتكاسا شرطياً إيجابياً بحيث يصبح زوال الشعور بالرهبة متعلقاً بتنفس عميق.

كيف تتعامل مع تجاربك الفاشلة؟

لنأخذ المثال التالى: فى إحدى المجالس العائلية يطلب منك أحد أقربائك إبداء رأيك بخصوص موضوع ما. كل الحاضرين يصمتون ردك. وإذا بك تفاجأ بهذا السؤال فترتبك وتتلعثم ولا تدرى ماذا تقول.

ربما تعلق على هذا الحدث كما يلى: «إننى حقاً إنسان تافه أقل شىء يفقداننى صوابى». لكن الأفضل طبعا أن تنظر لهذه

التجربة من زاوية بناءة فتقول مثلاً: «هذا درس مفيد ليفقد كان يكفى أن أتعلم الارتجال لأحافظ على هدوئى وأحسن التصرف فى مثل هذه المواقف الحرجة».

بمعنى أعمفى كل مرة تشعر فيهل بقلق وغم بسبب حادثة سابقة تعود لذاكرتك بدلاً من أن تستلم لمشاعر اللوم والعتابحاول يالعكس أن تستفيد من الأخطاء التى صدرت عنك خلال تلك الحادثة. أعد إذاً تركيب المشهد من جديد كما كنت تود أن يحدث وأبدل الصورالسلبية بأخرى إيجابية. باستعمال هذه الطريقة مع كل فشل سابق ويصبح بإمكانك أن تمحى ذاك الفشل من ذاكرتك ليحل محله نجاح جديد.

يقول أحد الباحثين: «يجب على كل شاب يرغب أن يصبح عالماً أن يكون مستعداً للإخفاق تسعا وتسعين مرة قبل أن ينجح مرة واحدة ولا يشعر بأية إهانة شخصية بسبب هذا الشىء».

ماذا يمكن أن نستخلص؟

نعرف الآن أنه باستطاعتنا أن نتخلص من عيوبنا المتجذرة فى أعماقنا حتى ولو لم نكن مسؤولين عن الإصابة بها. بمعنى آخر: نحن لسنا سجناء ماضينا.

لا فهل العوامل الخارجية يمكننا استعمالها فقط لفهم الأسباب التى أوصلتنا لهذه الحالة. أما التستر وراءها طول الوقت. فلا يحل المشكل أبداً ولا حتى يحسن حالتنا الحاضرة أو المستقبلية. والآن وقد فهمنا هذه الأسباب فعلينا نحن أن نبنى مستقبلنا بكل مسؤولية.

إعدادات مسبقة

المقابلة التى يتم الإعداد لها جيداً لاشك أنها ستكون أقرب للنجاح، من المهم جداً أن تحسن الاستعداد للمقابلة من خلال:

١ ـ جمع المعلومات عن الشركة التى ستلتحق بها خاصة ما يتعلق بنشاطها وفروعها بحيث تكون ملماً بالجزء الأكبر من المعلومات حول الشركة فهذه المعلومات سوف تعطيك قدراً أكبر من الثقة بنفسك وستعطى صاحب العمل انطباع جيد عند وعن قدراتك واستعداداتك للعمل لدى شركته، وهذه المعلومات يمكن لك الحصول عليها من موقع الشركة على الإنترنت أو من الأخبار التى تنشر عنها فى الصحف أو حتى من إعلانات الشركة بوسائل الإعلام فلا مانع من أن تقوم بجزء من وظيفة العلاقات العامة بالشركة والمتمثل فى جمع المعلومات المنشورة عنها بحيث يمكنك مناقشة بعض منها مع صاحب العمل خلال المقابلة الشخصية.

٢ ـ حدد الأسئلة المألوفة فى مثل هذه اللقاءات وتدرب على الإجابة عليها قبل اللقاء من خلال هذه النماذج:

ـ نماذج من الأسئلة الشائعة فى المقابلات الوظيفية:

هناك بعض الأسئلة المألوفة والتى غالباً ما يتم السؤال عنها خلال المقابلة يجب أن تعرفها وتتدرب على الإجابة عليها مثل:

س: لماذا تريد أن تعمل فى شركتنا أو لماذا التحقت بهذا العمل؟

الهدف من هذا السؤال هو معرفة مدى حرصك على هذه الوظيفة وإمكاناتك للفوز بها حاول أن تبرز المعلومات التى حصلت عليها والمتعلقة بالشركة والمهارات التى تكتسبها والمزايا التى ستحصل عليها الشركة من عملك بها، واحذر أن تذكر أنك ترغب فى تحسين دخلك أو أن الرواتب لديكم مرتفعة.. إلخ.

س: تحدث عن نفسك ومواهبك وهواياتك؟

الهدف من السؤال كما ترى هو معرفة كيف ترى نفسك وبالتالى كيف تتوقع أن يراك الآخر استخدم عبارات موجزة للوصف نفسك والتعبير عن قدراتك وخبراتك العلمية والعملية والمهارات الخاصة والهوايات (لاحظ أن بعض الهوايات لها دلالات معينة مثل القراءة أو لعب الشطرنج أو الموسيقى).

س: أين عملت قبل ذلك؟

الهدف من السؤال التعرف على خبراتك السابقة وقدراتك الخاصة حاول أن تذكر الأعمال ذات العلاقة الوثيقة بالوظيفة التى تتقدم لها فهى تعطى انطباعاً جيداً.

س: هل عملت أثناء الدراسة ولماذا؟

هدف السؤال هو معرفة الدوافع الحقيقية التى جعلت تعمل أثناء الدراسة وهل هى دوافع مادية بحتة أم دوافع عملية كاكتساب الخبرة والمهارة.

س: ما هو الراتب الذى كنت تحصل عليه من عملك السابق؟

يهدف هذا السؤال إلى التعرف على وضعك المادى فى العمل السابق مقارنة إجاباتك بأسباب تركك للعمل واكتشاف التناقض بينهما كن أمينا وصادقاً دائماً.

س: لماذا تركت عملك السابق؟

من أهم الأسئلة التى تتعرض لها والهدف منه التعرف على ما إذا كانت هناك مشاكل وجدتها فى عملك السابق وكيف تعاملت معها، كن صادقاً فى تحديد الأسباب وركّز على أسبابك المتعلقة بالطّموحات مثل عدم وجود فرصة للترقى، ولا مانع من أن تذكر أسباباً عامة.

س: كيف تعرفت على الوظيفة المعلن عنها؟

يهدف هذا السؤال إلى معرفة مدى اهتمامك بالحصول على العمل هل عرفت بالصدفة أم من صديق أم من متابعة أخبار الشركة فى وسائل الإعلام أو غير ذلك وهنا تبرز أهمية المعلومات التى قمت بجمعها عن الشركة.

س: ما هو الراتب الذى تريد الحصول عليه من العمل معنا؟

حاول ألا تجيب على هذا السؤال بشكل مباشر بل اجتهد لتحصل أنت على إجابته من صاحب العمل كان تسأله عن الراتب الذى يتقاضاه أفضل الموظفين لديه أو أن تسعى فى البحث عن متوسطات الرواتب فى الوظائف المشابهة ثم حدد مدى أو متوسط يمكن أن يتحرك فيه المرتب المنتظر ولا تتجاوز فى

توقع المرتب. لاحظ أن هذا السؤال ذو حدين فلو توقعت مرتباً منخفضاً قد تحرم نفسك من مرتب أعلى قد تمنحه لك الشركة أما إذا توقعت راتباً مبالغاً فيه فقد يصرف اهتمام صاحب العمل عنك لوجود هوة واسعة بين ما تتوقعه وما ستحصل على.

- نماذج لبعض الأسئلة التى تريد الاستفسار عنها:

حاول أن تدون الأسئلة التى ترغب فى سؤال صاحب العمل الجديد عنها أثناء المقابلة الشخصية فى مفكرة جانبية، ولا تسأل عنها قبل أن ينهى هو الحديث وتحاشى الأسئلة السلبية كأن تسأل عن إمكانية الانتقال إلى فرع آخر أو إمكانية العمل أيام العطلات.

■ ■ ■

نصائح الخبراء للحصول على وظيفة

يفشل معظم شبابنا فى الحصول على وظيفة قبل أن يتقدموا خطوة إليها!

دائماً نسمع مثل هذه التصريحات التى تثير الكثير من المخاوف لدى الشباب المقبلين على التقدم إلى وظيفة ما.

قد لا يعلم المتقدم للوظيفة أن طريقة كتابته لسيرته الذاتية تعد أول خطوة يخطوها نحو الوظيفة، فيما تعد المقابلة الشخصية هى الخطوة الثانية.

السيرة الذاتية بطاقة التعاون الأولى بينك وبين صاحب قرار توظيفك فلو أخطأت فى كتابتها سيكون هذا الخطأ بمثابة العثرة الأولى فى طريقك.

وبدلاً من أن تبحث عمن يكتبها لك بالفلوس.. يقدم لك المختصون فى هذا المجال نصائح جوهرية فى مجال كتابة السيرة الذاتية والتى يجب أن تتضمن ثلاث خطوات أولها البيانات الأساسية (الاسم، العنوان، الوظيفة الحالية)، وثانيها يضم (معلومات عن الدراسة الأكاديمية والشهادات التى حصل عليها الشخص)، وثالثها خاص (بالخبرات العملية والمجال الذى يرغب بالعمل فيه) ومعلومات أخرى تضاف إليها (كالهوايات والنشاطات الأخرى) التى من الممكن أن تضيف قيمة إلى سيرتك.

كما ينصحون عند كتابة السيرة باستخدام أفعال الاثبات (أعمل) مع الاختصار والمباشرة فى الكلام، وارفاق كافة المؤهلات.. ويراعى الابتعاد عن تضمين أشياء سلبية غير ضرورية، أو الشطب والكتابة فوق الأخطاء، أو وضع تاريخ معين على البيان، وعدم التنويه بقيمة الراتب الذى تقاضيته سابقاً أو المتوقع الحصول عليه.

أما مقابلة التوظيف فيبدو أنها الشبح المخيف الذى يلخبط كيان وأفكار المتقدم للوظيفة مع أنها فن له مفاتيحه التى تضمن نجاحه بإذن الله.

نصائح الخبراء هنا تبدأ بجمع أكبر معلومات عن العمل وصاحبه والتعرف على اسم الذى سيجرى (أو يجرون) اللقاء، وحدد بدقة الأسئلة التى تريد طرحها أثناء المقابلة، وكن مستعداً لتقديم شرحاً وافياً عن مؤهلاتك والإجابة على الأسئلة التقليدية (وبإمكانك عمل بروفة مع أحد أصدقائك على كل هذا).. ومن المهم قراءة كتب تطويرية فى مجال المقابلات الشخصية أو تصفح بعض المواقع المعنية على النت.

عليك ليلتها بالنوم الكافى لصفاء الذهن، والتأكد من مكان وزمان المقابلة والقدوم قبلها بعشر دقائق، بهندام حسن، مع احضار نسخ نظيفة عن وثائق العمل..

واحمل قلماً معك.

المهم فى المقابلة - كما يقول الخبراء - أن تستمع جيداً،

وتترك لنفسك وقتاً للتفكير قبل الإجابة، ولتكن إجاباتك مباشرة وصادقة.. تكلم بصوت واضح يمكن أن يسمعه الآخرون، لا تصدر إشارات أو ايماءات مربكة أو مثيرة للانتباه.. لا تدخن.. ولا تمضغ العلكة!

لو تقديت بهذا كله فسنقول لك حتماً «مبروك الوظيفة» إن لم يكن هناك:

- من هو أجدر بها منك.
- أو من لديه.. فيتامين «واو»!

■ ■ ■

قوة التكيف النفسى

ماذا يعنى التغيير النفسى؟

هو عملية التحول من حالة واقعة إلى حالة منشودة.

أو عملية تنفيذ إجراءات خطة تحويل أهدافنا وأحلامنا إلى حقيقة واقعة وملموسة.

لماذا نتغير؟ أو ما هى الأسباب الـ (٩) للتغيير النفسى؟

أجب عن هذه الأسئلة بصدق وشفافية وبروية:

١ ـ هل حاضرك أفضل بكثير من ماضيك؟

٢ ـ هل أنت سعيد بحاضرك؟

٣ ـ هل أنت راضٍ عن مشوار حياتك؟

٤ ـ هل تعتبر نفسك من ضمن الـ (٣٪) المميزين المبدعين؟

٥ ـ هل تركت أثراً طيباً، أو إنجازاً مادياً يرضى الله عزوجل، ثم يخدم أمتك، وتفخر به أنت وأبناؤك؟

٦ ـ هل تملك حلماً جميلاً وهدفاً واضحاً لحياتك؟!

٧ ـ هل تملك خطة محددة بإجراءات معلومة ومكتوبة، لتحقيق هذا الحلم أو الهدف؟

٨ ـ هل تملك الرغبة الذاتية فى تغيير واقعك إلى الأفضل؟

٩ ـ هل تعتبر نفسك محوراً للآخرين، فيقتدون بك، ويستشيرونك فى كل ما يشغلهم، وتؤثر فيهم؟

إذا كانت إجاباتك كلها «نعم»، فأنت لست بحاجة لحظور دورة التغيير النفسى وفن إدارة الذات، وإذا كانت إجاباتك تشمل «لا» واحدة أو أكثر، فأنت مدعو لحضور هذه الدورة.

دعامتان أساسيتان

ما هى العلاقة بين التغيير النفسى وإدارة الذات؟ إذا كان علم «الهندسة النفسية» أو «مهارة التنمية الذاتية» تقوم على دعامتين أساسيتين:

الأولى ـ التغيير:

أى تغيير النفس أو فن التعامل مع النفس.

الثانية ـ التأثير:

أى التأثير فى الآخرين، أو فن التعامل مع الآخر.

فمن هنا ندرك معنى إدارة الذات، فيقصد بها:

١ ـ فن تفجير أفضل الطاقات الذاتية.

٢ ـ أو إدارة المرء لأفكاره ومشاعره وطاقاته الإدارة الصحيحة نحو الأهداف التى يصبو إليها.

إذاً إدارة الذات تعنى الالتزام الجاد بالوسائل والآليات أو الخطوات المنهجية العملية للتغيير النفسى.

ما هو المطلوب لإدارة الذات؟

هناك ركيزتان أساسيتان لإدارة الذات:

أولاً ـ الاستعداد النفسى:

أى امتلاك القابلية للتطوير والتغيير والنماء، وامتلاك الرغبة فى التطوير.

ثانياً ـ التفكير الإيجابى:

أى امتلاك القناعة الداخلية بضرورة التغيير النفسى، وامتلاك الثقة بالنفس فى القدرة على التغيير.

كيف نتغير؟!

كيف نتغير؟! أو ماذا عن منهجية التغيير النفسى؟

هناك رؤيتان أو نظريتان تضعان الخطوات العملية العامة للتغيير النفسى:

الأولى: نظرية «أنتوني روبنز»:

فيقرر أن مبادئ التغيير هذه نفسها التى يتوجب على فرد ما أن يتبعها لكى يستحدث تغييراً شخصياً.

شخص واحد فى هذا العالم يمكن أن يضع حداً لطموحاتك ونموك هو.. أنت!

الخطوة الأولى: ارفع مقاييسك.

الخطوة الثانية: غيِّر المعتقدات التى تقف حائلاً فى وجهك.

فالقناعات التى تمنح القوة، أى ذلك الإحساس بالثقة الأكيدة، هى التى تقف وراء أى نجاح عظيم تم تحقيقه على مدى التاريخ.

الخطوة الثالثة: بدل إستراتيجيتك: إن أفضل إستراتيجية فى كل حالة تواجهك تقريباً هى أن تعثر على قدوة. (أيقظ قواك الخفية: كيف تتحكم فوراً بمستقبلك الذهنى والعاطفى والجسمانى والمالى: «أنتونى روبنز»).

خماسية التغيير

الثانية: خماسية التغيير الذهبية المنهجية: وهى المحاور الخمسة للتغيير النفسى، وهى:

١ ـ ارفع اهتماماتك، بأن تصيغ قيمك، وتسمو بأحلامك، وتحدد رسالتك فى الحياة.

٢ ـ صغ قناعاتك، بأن تتمسك بالرسائل الإيجابية، لتبنى ثقتك بنفسك وبإمكاناتك.

٣ ـ حدد أهدافك واكتبها، وأعلنها.

٤ ـ اتخذ قدواتك، لتعيش بالأمل.

٥ ـ اختر علاقاتك، والتصق بأهل التميز الذين يغمرونك بالرسائل الإيجابية.

وبعد، فهذه لمحات لإجابات سريعة حول أهم ثلاثة أسئلة فى التغيير النفسى، وهى معناه وماهيته، وضرورته وكيفيته.

■ ■ ■

فن وخطوات كتابة السيرة الذاتية C V

السيرة الذاتية Curriculum Vitae = CV

ما هى السيرة الذاتية؟

- هى بطاقة تعريف للفرد.

- هى المفتاح للوصول للمقابلة الشخصية.

- هى بمثابة النداء الذى يقول لصاحب العمل (قم بتعيينى! وليس إدراجى بين الملفات).

- هى الأداة الأساسية التى تستخدمها لترويج نفسك لجذب انتباه صاحب العمل.

مواصفات السيرة الذاتية:

١ - يجب أن تكون سيرتك الذاتية لها تأثير قوى وإيجابية.

٢ - الصدق فى المعلومات الواردة فى السيرة الذاتية.

٣ - تنظيم وترتيب الأفكار.

٤ - استخدم العناوين.

٥ - التنسيق الزمنى للسيرة الذاتية.

٦ - الوضوح التام لا تترك مجالا لخيالات القارئ ولا تفترض به أنه يعرف ما تعتبره بديهيا. مثال: اختصار CS والذى تعنى به (Science).

تجنب الأخطاء الإملائية والقواعدية، لأن مقدار إتقانك للغة يعكس مدى ثقافتك.

٨ ـ سجل عنوانا فى البريد الإلكترونى (الإيميل): فبعض أرباب العمل يفضلون الاتصال بك عن طريق الإيميل. فإذا كنت لا تملك عنوانا، فإن حصولك على عنوان بريد إلكترونى لا يكلفك شيئا.

٩ ـ استخدم أسلوب النقاط: فأرباب العمل لا يحبون رؤية السير الذاتية التى تكتب فى شكل فقرات. واستعمل أسلوب النقاط لأنه يسهل عملية القراءة.

١٠ ـ قدم المختصر المفيد: فالعديد من أصحاب العمل لن ينظروا بعين الاعتبار لأى سيرة تزيد صفحاتها على صفحة واحدة. وتذكر أن مدراء التوظيف يستلمون المئات بل والآلاف من الطلبات.

١١ ـ دقق فى معلومات كيفية الاتصال بك افحص وراجع معلومات الاتصال بك، وأضف رقم هاتفك المحمول إن وجد.

١٢ ـ استخدم ورقا جيدا أبيض اللون وابتعد عن الألوان، وحجم الورق يكون A4.

لا تضع صورتك الشخصية على السيرة الذاتية.

١٤ ـ النظافة.

تقسيم السيرة الذاتية

١ ـ المعلومات الشخصية: الاسم، تاريخ الميلاد، الجنسية، الحالة

الاجتماعية، العنوان، أرقام الهواتف، البريد الالكترونى، عنوان صفحة الويب الشخصية.

٢ - المؤهلات الأكاديمية: التاريخ، اسم المؤهل والتقدير إذا كان عالى، المؤسسة التعليمية، المكان.

٣ - الخبرة الوظيفية: الفترة التى بدأت فيها العمل، الوظيفة، المهام الوظيفية. كما وتشمل الخبرة الوظيفية الوظائف التى تحتاج تفرغ كامل أو التى لا تتطلب تفرغ كامل والتدريب العملى والصيفى.

٤ - الدورات التدريبية: الفترة، اسم الدورة، المكان المنظم للدورات.

٥ - الأنشطة: الفترة، اسم النشاط، المكان الذى أقيم فيه النشاط.

٦ - المهارات.

٧ - الهوايات.

٨ - المعرفون: الاسم، المسمى الوظيفى، العنوان وأرقام الهواتف.

كما ويمكن إضافة اللغات والجوائز التى حصلت عليها تذكر:

■ إن قضاء المزيد من الوقت فى إنشاء سيرتك الذاتية هو استثمار رائع فى مستقبلك.

■ اطلب على الأقل من شخصين آخرين أن يقوما بمراجعة سيرتك الذاتية بعد طباعتها.

■ إذا كنت ترد على إعلان يحتوى على رقم مرجعى فتأكد من كتابتك لهذا الرقم على الظرف.

■ تجنب لف السيرة الذاتية أو تدبيسها.

■ تأكد من أنك قد حصلت مقدما على تصريح من أى شخص تنوى كتابته كشخص يمكن الرجوع إليه سواء كانت علاقتك به مهنية أو شخصية.

■ من أكثر الأمور التى يشكو منها متخصصوا الموارد البشرية هو أن الكثير من الأشخاص يتقدمون لوظائف غير مؤهلين لها قبل أن تسلم سيرتك الذاتية لصاحب العمل المحتمل أقرا مواصفات الوظيفة بدقة لكى تتأكد أن لديك المهارات والخبرة والتعليم الذى يبحث عنها صاحب العمل.

■ ■ ■

كيفية كتابة السيرة الذاتية

كن مقنعاً وذلك بتقديم الأدلة:

١ ـ كن صادقا.

٢ ـ اعرف متطلبات العمل وما يوافق مهاراتك منها.

٣ ـ كن واضحا ومحددا وقدم أدلة على ما تقول.

أسلوب الكتابة:

١ ـ يجب أن تكون الجمل مختصرة ومفيدة بالإضافة لكونها خالية من الأخطاء الإملائية.

٢ ـ يجب أن لا تقل سيرتك الذاتية عن صفحة واحدة ولا تزيد عن ثلاث صفحات.

المعلومات الشخصية:

١ ـ لا تذكر شيئاً عن انتماءاتك السياسية

٢ ـ لا تذكر شيئاً عن شؤونك العائلية

٣ ـ لا تذكر شيئاً عن مرضك أو أى إعاقات إن كان لديك

المؤهلات العلمية:

١ ـ اذكر التفاصيل المهمة المتعلقة بالموضوع.

٢ ـ قدم تفاصيلاً أكثر عن دراستك الجامعية والدرجات العلمية الأعلى إن وجدت.

٣ ـ قدم تفاصيلاً عن أى جوائز علمية حصلت عليها أو نشرت لك.

الخبرات العملية:

١ ـ لا تذكر مسؤولياتك فقط بل إنجازاتك وما حققته للشركة خلال عملك بها.

٢ ـ لا تذكر أسباب تركك للعمل.

٣ ـ اذكر الوظائف التى عملت بها حديثاً فقط.

٤ ـ اذكر أى أعمال تطوعية قمت بها فالمهم نوعية العمل بغض النظر عن كونه مدفوعاً أم لا.

٥ ـ من المفيد أن تذكر كيفية تطوير مهاراتك من خلال أعمالك السابقة.

٦ ـ لا تقلل من أهمية خبراتك فهى سبب تطوير مهاراتك.

المهارات:

١ ـ يجب أن تذكر المهارات المتعلقة بما يلى:

ـ اللغة:

حدد المستوى محادثة وكتابة على سبيل المثال: ممتاز جيد جدا.

ـ مهارات الحاسوب:

من حيث البرامج التى تتقنها.

- مهارات الطباعة:

حدد السرعة والدقة.

- اذكر إن كان لديك رخصة قيادة أم لا.

٢ - اذكر أى مهارات متعلقة بالعمل قد تثير إعجابهم.

■ ■ ■

نموذج لسيرة ذاتية

السيرة الذاتية Curriculum Vitae

نموذج مقترح:

■ البيانات الشخصية:

- الاسم: xxxx
- الجنسية: xxxx
- مكان وتاريخ الميلاد: xxxx
- الحالة الاجتماعية: xxxx

■ العنوان:

اعنوان البريدى: xxxx

هاتف رقم: xxxx

فاكس رقم: xxx

الهاتف المحمول: xxx

البريد الإلكترونى: xxx

المؤهلات العلمية: xxx

بكالوريوس/ xxxx كلية - xxxxx جامعة xxxxx.

تقدير جيد جدا.

الخبرات العملية: xxxxxxxxxxxxxxx

■ معرفة اللغات:

- العربية: اللغة الأم

- الإنجليزية.

- قراءة - جيد.

- كتابة - جيد.

- محادثة - جيد.

■ المهارات الفنية:

- مهارات استخدام الحاسب الآلى - MS: Word- Excel - Power point - Internet Explorer.

- التكيف التام للعمل ضمن فريق العمل.

- القدرة على الأداء تحت ضغط العمل.

- التمتع بقدرة جيدة على بناء العلاقات الاجتماعية البناءة.

- مهارات أخرى خاصة.

■ الدورات التعليمية والتقنية:

- حاصل على دورة فى التدقيق والمراجعة/ المركز الدولى للتدقيق.

- اجتياز امتحان تأهيل مراجع قانونى.

- أى دورات أو ورش عمل أو أنشطة ذات علاقة.

■ **الهوايات:**

- القراءة - الرياضة - المشاركة فى الأنشطة.

■ **المعرفون:**

- الدكتور: xxxxx

- قسم xxxx، كلية xxxxx،

- جامعة xxxx

- البريد الإلكترونى: ....@

رسالة طلب وظيفة:

السيد/ xxxx المحترم

مدير إدارة الموارد البشرية

شركة/ xxxxx

تحيه طيبه وبعد...

لقد لفت نظرى الإعلان الخاص بكم وأنا اعتقد أن لدى المهارات والخبرات الضرورية لشغل وظيفة xxxx والذى أعلنت فى جريدة بتاريخ.

أفيدكم علما بأننى خريج جامعة xxxx تخصص xxxx لعام xxxx.

أكون شاكرا لكم لو أتحتم لى فرصة للمقابلة الشخصية فى الوقت الذى ترونه مناسبا وأرجو الرد منكم فى أقرب وقت ممكن

على العنوان التالى:

xxxx شارع xxxx

هاتف رقم: xxxx

فاكس رقم:xxxx

الهاتف المحمول:xxxx

البريد الإلكترونى:xxxx

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته..

الاسم:

التوقيع:

■ ■ ■

ملاحظات على كتابة السيرة الذاتية

طريقة كاتبة الـ.. Cv لما تبى تقدم ملف لشركة أو أى جهة عمل..

إليكم الطريقة والشرح: -

ما هى السيرة الذاتية؟

هى ملخص تاريخى عن إنجازاتك، وتقوم بتجهيزها لتقديمها لجهات العمل للحصول على الوظيفة...

الهدف الرئيسى لكتابة السيرة الذاتية: الوصول للمقابلة الشخصية للوظيفة التى تود الحصول عليها... وبينى وبينك فى الشك توصل للانتر View.

السيرة الذاتية المثالية هى التى تحتوى على ما يلى:

- **الوضوح:** تقديم الحقائق بوضوح وأسلوب سهل للقارئ
- **التنظيم:** حتى يستطيع القارئ رؤية نقاط القوة فيك بنظرة عاجلة.
- **الفاعلية:** استعمال أفعال تدل على الحرية والفاعلية.
- **التنسيق:** من خلال ترتيب وأناقة شكل السيرة الذاتية.

أهمية السيرة الذاتية:

- تقديمك لجهة العمل وتعريفك إليهم.

- إقناع جهة العمل لترتيب مقابلة شخصية لك بعد الإطلاع على ما قد تقدمه لهم من خدمات.

- تستعمل كمرجع لك ولجهة العمل أثناء المقابلة الشخصية.

- تستعمل كتذكير لجهة العمل بعد انتهاء المقابلة عمن تكون.

أنواع السيرة الذاتية:

(١) النموذج الزمنى/ التاريخى (Chronological Form):

فى هذا النوع من السيرة الذاتية يتم ترتيب الخبرات العملية على حسب تاريخ كل خبرة بحيث يتم وضع العمل الحالى (الوظيفة الحالية) فى الأعلى، ثم العمل الذى يليه وهكذا.

الفائدة: هذا النموذج يعطى صورة واضحة عن جهات العمل التى عملت بها وما أنجزته خلال تلك الفترات، ويعتبر هذا النموذج منطقياً وسهل لمتابعة القارئ، والكثير من جهات العمل تفضله.

الضرر: لا ينصح به لمن لديه خبرة عملية محدودة، لأن هذا النموذج يوضح الفترات التى لم تعمل فيها (كنت عاطلاً عن العمل) وهذا قد يؤخذ ضدك.

(٢) النموذج الوظيفى (Functional Form):

وهذا النموذج يرتب الخبرات العملية حسب المهارات الشخصية..

الفائدة: هذا النموذج يركز على إنجازاتك وهو يظهر مهارات الشخص أكثر من الخبرات العملية، وينصح باستخدامه مع الطلبة وحديثى التخرج.

الضرر: بعض جهات العمل لا تحبذ هذا النوع وذلك لخوفها من استخدامه من قبل المتقدم للوظيفة فى إخفاء بعض الحقائق مثل الانقطاع عن العمل لفترة طويلة.

■ ما الذى يجب أن تتضمنه السيرة الذاتية؟

اعتماداً على خلفية الشخص والرغبة الوظيفية، فإن السيرة الذاتية يجب أن تتضمن التالى:

(١) العنوان (Heading):

أ ـ اسمك الكامل.

ب ـ عنوانك.

ج ـ رقم الهاتف (العمل، المنزل).

د ـ عنوان البريد الإليكترونى الخاص بك (E-Mail) ان لازم الامر.

(٢) الهدف الوظيفى (Job Objective):

إذا تم تضمين هدف وظيفى فى السيرة الذاتية فيجب تجنب الغموض والتحديد، فالهدف الوظيفى بجا أن يكون مرتبطاً وقريباً للوظيفة المرغوب فيها.

مثال ـ ضعيف: الهدف الوظيفى: الحصول على وظيفة فيها التحدى ويمكن استخدام إمكانياتى ودراستى وقدراتى الإبداعية.

ممتاز: الهدف الوظيفى: الحصول على وظيفة كاتب فى قسم العلاقات العامة أو شركة إعلانات.

ويمكن كتابة سيرة ذاتية لك على حسب الوظيفة المتقدم إليها.

(٣) الدراسة والتدريب:

هذا القسم قد يحتوى على الآتى:

- أسماء ومواقع المدارس والبرامج التى التحقت بها..
- تاريخ الالتحاق..
- الشهادات الدراسية الحاصل عليها..
- التخصص..
- المعدل العام (GPA) إذا كان ٣,٠٠ فأكثر..
- المواد التى أخذتها والمرتبطة بالوظيفة المتقدم عليها (Key Courses).
- شهادات التفوق أو المنح الدراسية التى حصلت عليها.
- أى شهادات تثبت على تفوقك فى أى مجالات الحياة.

(٤) الخبرات العملية:

وتحتوى على جميع الخبرات العملية، بما فيها الدوام الجزئى والتطوعى والتدريب العملى (Internships) وفى هذا القسم يتم ذكر الآتى:

- أسماء وعناوين جهات العمل التى عملت معها.
- تاريخ العمل.
- المسئوليات التى قمت بها.
- أهم الإنجازات التى قمت بها.

يمكن تجاهل الخبرات العلمية القديمة التى مر عليها أكثر من ١٠ سنوات إذا لم تكن مرتبطة مع الوظيفة المتقدم إليها.

(٥) الأنشطة/ المهارات الخاصة:

يمكنك ذكر الآتى:

- الهوايات والأنشطة التى تبرهن المهارات المرتبطة بالوظيفة المطلوبة.
- الإنجازات الشخصية.
- المهارات الخاصة مثل الكمبيوتر واللغات الأجنبية.

■ ■ ■

الانطباع الأول يدوم

- الانطباع الأول يدوم.. هذه كلمات متلازمة مع بعضها وصحيحة إلى حد كبير

وخاصة عند التقدم للالتحاق بوظيفة جديدة فالمرة الأولى للالتقاء بصاحب العمل أو المسئولين هى التى يتحدد عليها قبولك لتكون ضمن فريق العمل أم لا؟ بعكس التعاملات الأخرى فى حكمك على الأشخاص التى تتطلب الالتقاء بهم أكثر من مرة كما فى الصداقة الزواج... الخ.

■ كيف تجعل الانطباع الأول يدوم؟

لا تفكر كثيراً... هو باب واحد فقط ينبغى أن تطرقه «الإتيكيت» فهو المخرج الذى ينقذك فى المواقف الحرجة أو المواقف التى تتطلب قدراً من اللباقة فى التصرفات. وستجد انطباعك الأول يدوم... ومظهرك مع:

- الحذاء النظيف.
- الملابس الأنيقة.
- الأظافر النظيفة.
- الشعر اللامع.
- عدم البهرجة فى الملابس (وارتداء الحلى للبنات والسيدات).

- النسخ الإضافية من السيرة الذاتية والمحفوظة فى ملفات.
- معرفة عنوان وأرقام تليفونات المكان الذى يتم فيه إجراء المقابلة.
- الوصول فى الميعاد المحدد (من الأفضل أن يكون قبل الميعاد).
- معرفة أسماء الأشخاص الذى سيتم إجراء المقابلة معهم.
- الورق والقلم لتدوين أية ملاحظات هامة.
- الحقيبة والأشياء المهمة فقط (عدم حمل أشياء كثيرة).

■ الانطباع الأول يدوم مع خمسة أشياء أخرى عند إجراء المقابلة مع المسئولين:

- الابتسامة.
- النظر إلى عين الشخص الذى يوجد أمامك عند التحدث.
- المصافحة بالأيدى بقوة.
- التحية بالسؤال «كيف الحال؟ أو «كيف حالك يا سيد/.. أو يا سيدة/ ...».
- عند تقديم النفس يذكر الاسم ببطء وبوضوح.

وبعد اتباع هذه القواعد الجهنمية سيكون هذا الانطباع الأول والأخير لصاحب العمل.

■ ■ ■

مهارات التواصل

من منا يحتاج لا إلى مهارات التواصل الاجتماعى؟

بالطبع جميعنا يحتاجها.. بغض النظر عن لمستوى التعليمى أو مستوى الدخل أو المهنة أو السن؛ نحن نحتاج إلى المهارات التى تمنحنا الثقة بالنفس والقدرة على التخفيف من قلق الآخرين عند التعرض لمواقف حرجة. كلنا نذكر تلك التوجيهات التى كنا نتلقاها فى طفولتنا، مثل:

«لا تتكلم مع الغرباء» و«السلامة خير من الندامة»، والتى قد تشكل عندنا فى فترة لاحقة حواجز من شأنها أن تحد من مهاراتنا الاجتماعية فى التواصل مع الآخرين..

إن الانتقال إلى دور قيادى على مستوى العلاقات الاجتماعية؛ من تعريف الآخرين بالنفس، وتعريف الآخرين ببعضهم، والمبادرة فى فتح الحوار فى جلسة ما (ببساطة «كسر جمود الجو العام»)، قد يحمل معه جانباً من المجازفة. ورغم أن الالتقاء بأناس جدد يسبب لمعظمنا شعوراً بالحرج، إلا أنه باستطاعتنا تجاوز ذلك بسهولة من خلال تطوير المهارات التالية.

١ - **التعريف بالنفس:** أول خطوة فى الوصول إلى الثقة بالنفس تكمن فى قدرتك على تقديم أو تعريف الآخرين بنفسك عند لقائك بهم للمرة الأولى. والمسألة غاية فى البساطة.. امش

باتجاه أحدهم مبتسماً وانظر إليه، ثم قل: «مرحباً، أنا (فلان)». ومن يتبع ذلك سواء فى مناسبات رسمية أو غير رسمية، وبغض النظر أكان شاباً أم كبيراً فى السن، سيكون قادراً على تشكيل صداقات بشكل سريع. مد يدك واظهر مودتك.. وبالطبع هذا لا يعنى مطلقاً أنه يمكنك تجاوز حدود اللياقة وإبداء الكثير من الحميمية؛ فمن شأن هذا أن يثير اللغط والشائعات فى لمح البصر. ومن الضرورى أيضاً أن تكون واثقاً من رغبتك فى لقاء الطرف الآخر.

٢ ـ **التعريف بالآخرين:** بعدما تنتهى من التعريف بنفسك، سيكون عليك تقديم صديقك الجديد إلى الآخرين.. وهنا، لابد من مراعاة القواعد الآتية:

ـ عند التعريف بشخصين يجب الانتباه إلى ذكر اسم الشخص الأهم أولاً؛ أى ذكر اسم الشخص الذى يفترض أن يلقى الاهتمام الأكبر من المجموعة.

ـ يتم تقديم الشخص الأصغر سناً إلى الأشخاص الأكبر منه سناً.

ـ يتم تقديم الرجال إلى النساء.

ـ يتم تقديم الموظفين إلى المديرين.

٣ ـ **مهارات المحادثة:** بعد الانتهاء من التعارف ننتقل إلى كيفية البدء فى حوارات مع الآخرين.. فبعد بضعة تعليقات مختصرة يحين وقت الحوار الحقيقى.. لكن كيف؟

يحب الناس ـ عادةً ـ التحدث عن أنفسهم، وكل ما تحتاجه

هو طرح بعض الأسئلة على الآخرين فى الوقت المناسب كى تجرهم إلى ذلك، لكن هنا يجب الحرص على أن تكون الأسئلة المطروحة تتناسب مع طبيعة اللقاء، والابتعاد عن طرح قضايا حساسة (مثل السياسة، الدين، الصحة، المال... الخ). إن اطلاعك على آخر التطورات فى مختلف الميادين ـ من خلال الجرائد والصحف والنشرات الاختصاصية ـ له أن يمدك بموضوعات جيدة لحوارات متنوعة. يحتاج الأمر إلى بعض الجرأة، لكن القارئ الجيد والمطلع بإمكانه محاورة أى شخص فى أية مناسبة.

والآن، بعد أن تمكنّا من فتح الحوار، من المهم معرفة كيف ننهيه.. كل ما عليك فعله هو أن تقول: «عذراً، سررت جداً بلقائك..» ويمكن إضافة أظننى أرى (زوجى، عميلى، مديرى... الخ).

٤ ـ الانتقال من حالة «الضيف» إلى حالة «المضيف»: إذا كنت مدعواً إلى حفلة استقبال أو اجتماع عمل، تكون أنت الضيف، لكن أن تتمكن من القيام بدور المضيف فهذا شىء رائع حقاً.

يكون «المضيف» (سواء كان شخصاً أو أكثر) متفائلاً وحماسياً، بحيث يقوم بتعريف الآخرين بنفسه، يعرِّف الآخرين ببعضهم ويستخدم مهارات الحديث ويدير اللقاء بشكل جيد.. إضافة إلى ذلك، فإنه يعكس ثقته بنفسه وطبيعته القيادية من خلال مهاراته الاجتماعية. ورغم أنها قد لا تكون من طبيعته، لكن باستطاعته أن يجعل سلوكه الرفيع ودماثته يبدوان حقيقيين عندما يفضِّل الآخرين على نفسه. أما «الضيف» فيكون متردداً

فى الاختلاط مع الآخرين، ينتظر جانباً كى يقدمه المضيف إلى باقى الضيوف. إنه ينتظر المبادرة من الآخرين، ويفتقر بشكل عام إلى الجرأة والمبادرة. ويمكن أن يفسر الآخرون تصرفه هذا على أنه تكبُّر أو إنطوائية.

التصرف «كمضيف» يتطلب منا الخروج من دائرة راحتنا الخاصة، ومحاولة تقديم الراحة للآخرين بعيداً عن الأنانية بحيث ينظر الجميع إلى أولئك «المضيفين» على أنهم قياديين وواثقين بأنفسهم، ويتمنون ضمناً أن تكون لديهم القدرة مثلهم على نشر السرور والراحة فى تلك الملتقيات.

إن اتباع تلك الخطوات الأربع يمكّننا فيها "كسر جمود" مثل هذه الملتقيات - أكان هدفها العمل أو الترفيه. وإن القدرة على التواصل مع الآخرين ببعض المرح والانطلاق هو مظهر من مظاهر السلوك الجيد الذى يتمثل فى تحقيق الراحة للآخرين بتفضيلهم على أنفسنا.

ربما يتطلب التحول من سلوك «الضيف» إلى سلوك «المضيف» أو المبادرة بتعريف الآخرين بأنفسنا جهداً خاصاً، إلا أننا بالتمرين، سرعان ما سنمتلك الثقة بأنفسنا التى كنا نحاول تصنّعها أمام للآخرين.

■ ■ ■

مهارات الاتصال

هى المهارات التى تستخدم فى العملية التى بموجبها يقوم شخص بنقل أفكار أو معانى أو معلومات على شكلرسائل كتابية أو شفوية مصاحبة بتعبيرات الوجه ولغة الجسم وعبر وسيلة اتصال، تنقل هذه الأفكار إلى شخص آخر وبدوره يقوم بالرد على هذه الرسالة حسب فهمه لها.

عادة ما تلعب الشخصية بناءاً على هذه المهارات، دوراً رئيسياً وأساسياً فى الترويج للإنسان، سواء تقدم لوظيفة ما، أو التأهل لبرنامج معين بناء على تنافس بينه وبين الآخرين، خوض غمار المعارك الانتخابية، التقدم لخطبة فتاة، الدعوة لرسالة سامية، وغيرها من الأمور.

يقاس مدى نجاح مهارات الاتصال فى مدى توفيرها للوقت والجهد.

أهمية مهارات الاتصال

يعد الاتصال الإنسانى جانباً مهما فى الحياة فهو أداة فعالة من أدوات التغيير والتطوير والتفاعل بين الأفراد والجماعات. ويلعب دوراً مهماً فى التطور والتغير الاجتماعى والثقافى والاقتصادى، فكلما اتسعت وتنامت خطوات التغيير والتطور، اتسعت وازدادت الحاجة إلى المعلومات والأفكار والخبرات، وبالتالى

إلى قنوات الاتصال لنقلها وإيصالها إلى الأفراد والجماعات.

ونظرا لأهمية التواصل مع الآخرين وعمل الفريق سواء فى المدرسة أم الجامعة أم العمل، فان امتلاك مهارات الاتصال غدا أحد المتطلبات للنمو الشخصى والمؤسسى.

للوصول إلى هدف (الاهداف) التى عادة ما توضع من خلال تخطيط مسبق، ورؤية واضحة المعالم، وإعداد جيد فى بيئة صحية، سواء كان التخطيط على المدى القصير أو المتوسط أو البعيد، لا بدّ من التسلح بالكثير من هذه المهارات.

■ أمثلة عليها:

الأمثلة على هذه المهارات كثيرة ومتنوعة منها فن الإلقاء والتحدث أمام الجمهور، إعداد وكتابة السيرة الذاتية باللغة العربية والإنجليزية، استخدام الحاسوب والإنترنت، فن إدارة الأزمات وحل المشكلات، فن الاتكيت والتعامل مع الجمهور، مهارة الكتابة الصحفية، حسن الخلق، حسن الخط، فن الاستماع والإنصات، القدرة على التنبؤ والتحليل، العمل ضمن فريق والعمل تحت الضغط، استخدام أسلوب المنطق العلمى فى النقاش والحوار، قوة اللغة وملكة التعبير والإيجاز، القدرة على البناء والتصميم، فن إدارة الوقت، التحدّث بأكثر من لغة، القدرة على كتابة أبحاث وتقارير معبرة وافية... إلخ

طبعاً كلما ازدادت أهداف الإنسان فى هذه الحياة كلما احتاج إلى مهارات اتصال أكثر، وكلما ازدادت هذه المهارات قويت

شخصية الفرد، وزادت ثقته بنفسه، وفتحت أبواب النجاح له باباً تلو الآخر.

إن مهارات الاتصال تعد إحدى المهارات الأساسية التى يجب أن تتحلى بها القيادات، فإذا فشل المستمعون فى فهم كلمتك، أو إذا انصرف عدد كبير منهم عن الإنصات لك نتيجة الإحساس بالملل مما تقوله، تكون قد افتقدت القدرة على التواصل مع الجمهور، والإحدى عشرة نصيحة التالية إذا لم تجعل منك خطيبا مفوها، فإنها ستعينك حتما على تجنب الكثير من الأخطاء الشائعة التى يرتكبها الكثيرون عند مخاطبة الآخرين لاحظ أن هذه النصائح تعتمد بشكل رئيسى على محاولة التقليل من العادات التى تعوق قدرة الفرد على مخاطبة الآخرين بطريقة واضحة تؤثِّر فيهم.

• خصائص الرسالة الاتصالية الناجحة

الرسالة الاتصالية هى قلب عملية الاتصال وحلقة الوصل بين المرسل والمستقبل، فلا يمكن أن تتم عملية الاتصال بدونها، ولا بد من توفر بعض الخصائص فى الرسالة الاتصالية حتى تكون ناجحة وهى:

١ - صريحة غير متحيزة:

بمعنى أنها لا لبس فيها ويجب أن تقول الحقيقة حتى تنفذ إلى القلب والعقل، وتؤدى إلى تغير فى معلومات واتجاهات المستقبل.

٢ ـ صحيحة أو مضبوطة:

بمعنى سلامة لغة الرسالة الاتصالية وخلوها من الأخطاء النحوية أو الإملائية واختيار الكلمات الصحيحة ووضعها فى جمل صحيحة وفقرات معبرة. فاللغة السليمة تبين مدى حرص المرسل على إيصال رسالته للمستقبل على اكمل وجه.

٣ ـ واضحة أو جلية:

يجب أن يكون معنى الرسالة الاتصالية واضحاً بحيث لا يكون هناك أدنى إمكانية لسوء الفهم، وهذا يتطلب فحص كل كلمة وجملة وعبارة من عبارات الرسالة الاتصالية حتى تكون مفهومة لدى المستقبل.

٤ ـ تامة أو كاملة:

يجب أن تعطى الرسالة الاتصالية معنى كاملا عن طريق تزويد المستقبل بمعلومات وفيرة تجيب عن جميع أسئلته وتوضح الهدف الاتصالى. وهذا يتطلب من المرسل أن يحلل جمهوره ويعرفهم حق المعرفة حتى يعوا قصده من الاتصال مباشرة، وكذلك يجب ألا يفترض بأن المستقبل يفهم رسالته من أول مرة فلا باس أن يكرر رسالته أكثر من مره حتى يعطى صورة كاملة عن هدفه من الاتصال.

٥ ـ موجزة أو مختصرة:

على المرسل أن يوجز ويكون الإيجاز بحذف المعلومات التى لا تسهم فى تحقيق هدف الاتصال وتجنب الحشو الزائد.

٦ ـ لطيفه أو دمثة:

يجب على المرسل أن يستخدم الكلمات الطيبة واللطيفة التى تضفى جواً من الاحترام والتقدير والسرور والمحبة على جو الاتصال.

٧ ـ محسوسة أو ملموسة:

يجب أن تكون كلمات الرسالة الاتصالية محسوسة لأن الكلمات المحسوسة أكثر تحديداً للمعنى من الكلمات المجردة لكونها تشير إلى الإنسانية.

■ ■ ■

مهارات يجب تعلمها والتحلى بها

كيف تكتب أفضل سيرة ذاتية؟

- الكتابة الإحترافية للسيرة الذاتية تعرف بأنها فن اقتناص الوظائف المميزة.

- حيث أنها المتحدث الرسمى نيابة عنك أمام أصحاب، العمل.

- وهى وسيلة الإتصال الوحيدة للتواصل مع المؤسسة/ صاحب العمل خلال مرحلة البحث عن وظيفة مناسبة.

- كما أنها المصدر الأساسى لتشكيل تصور مبدئى لك عند صاحب العمل.

- مما يعنى أنها بالغة الأهمية وتحتاج إلى المزيد من العناية والتدقيق والإلمام الجيد بأسس ومعارف ومهارات كتابة سيرتك الذاتية باحتراف.

- أحسن صناعتها واجعلها ممثلك الرسمى الذى يتحدث عنك بقوة.

- أجب فيها على كل الأسئلة التى يمكن ان تطرحها المؤسسة/ صاحب العمل.

- إجعلها واضحة ودقيقة وجذابة ومشوقة ومثيرة للإنتباه والاهتمام.

■ السيرة الذاتية فى الثقافات المختلفة:

- السيرة الذاتية فى الثقافة الأوروبية تعنى وصف دقيق وحرفى لمسار حياة الفرد.

- وفى الثقافة الأمريكية تعرف بأنها خط سير المتقدم للعمل والغرض منها تزويد أصحاب العمل بالمعلومات الكافية التى تعرف المتقدم للوظيفة وتثير الاهتمام نحوه من خلال ما يمتلك من رصيد معرفى وخبراتى وإمكانيات وقدرات خاصة ويشترط قانون العمل عدم ذكر الديانة ولا اللون.

- **وفى الثقافة اليابانية هى التاريخ المهنى للمتقدم للوظيفة حيث تقدر قيمة الفرد المتقدم بما يمتلك من معارف ومهارات وخبرات مهنية فى مجال تخصصه.**

- **وفى الثقافة العربية هى التعريف بالمسيرة المهنية السابقة للفرد والتى تعطى المؤشر الكبير عن القدرات المهنية والقدرة على العمل.**

■ هل يوجد نمط محدد لكتابة السيرة الذاتية؟

أكاد أجزم أنه لا يوجد نمط محدد يمكن إعتماده كنموذج وموديل محدد للسيرة الذاتية ولكن توجد هناك أسس ومحددات ومهارات معينة يجب إعتمادها والعمل عند إعداد السيرة الذاتية الخاصة بك وتبقى مساحات واسعة من الإبداع والإبتكار لكل ذى عقل وقدرة على التفكير الإبداعى والإبتكارى فى فهم متطلبات الوظيفة الشاغرة وإمكانية الملائمة بينها وبين ما يمتلك من أدوات وقدرات، كذلك قدرته فى التحدث عن نفسه والتسويق لذاته وكسب إنتباه ورغبة أصحاب العمل فى إجراء مقابلة معه تمهيداً لتوظيفه.

التكيف مع الشخصيات الصعبة

بإعتبار أن تغير الطباع فى الآخرين من الأمور الصعبة، فلا بد للإنسان الذى يتعامل مع شخصيات حادة أو متوترة أو منطوية أو عنيدة سواء كانت زوجاً أو مديراً أو شريكاً أو صديقاً أن يراعى هذه الأمور - بعد عدم قدرته على تغييرهم:

١ - التكيف معهم وعدم الإصطدام بهم:

يقول دايل كارنيجى: كنت مرة فى مكتب صديق لى يشغل منصب مدير لإحدى شركات الطيران الكبيرة. وكان مكتبه يطل على المطار.. وإسترعى إنتباهى منظر الطائرات وهى تحلق فى الجو الواحدة بعد الأخرى فى يسر وسرعة.. فقلت لصديقى: أليس عجيباً أن يقهر الإنسان الهواء ويسخره لخدمته؟

فقال لى على الفور:

من قال لك أنه قهره وسخره.. أنه لم يقهره ولن يقهره..

فنظرت إليه فى دهشة وهو يتابع كلامه:

إن محاولة المرء قهر الهواء هى التى أعاقته عن الطيران منذ مئات السنين. إن القوانين الطبيعية التى تسيّر الطائرات بموجبها هى بعينها اليوم كما كانت مند أيام «ليوناردى فنشى». فنحن لم نغيرها، ولكننا كيّفنا أنفسنا لنتمشى معها.. فكل طائرة

تصنع الآن وفقاً لهذه القوانين. وكلما أدركنا حقيقة هذه القوانين وكشفنا عما تنطوى عليه، تقدمنا فى مضمار الطيران. فقلت لصديقى: نعم صدقت.

وكذلك الحال مع الناس.. إنك لا تستطيع أن تنتفع من جهودهم وخدماتهم إلى الحد الأقصى عن طريق القهر والتسخير والتعالى والإرغام، وإنما بفهم نفسياتهم ورغباتهم، ثم بالعمل على مسايرتهم، سل نفسك دائماً: «ماذا يريد الناس، وما هى ميولهم، وما هى رغباتهم، وفيم يفكرون». ثم تمشى مع هذه الميول والرغبات والأفكار.

٢ ـ المداراة:

فعن رسول الله (ﷺ): **«أمرنى ربى بمداراة الناس** كما أمرنى **بأداء الفرائض».**

عن الإمام على (رضي الله عنه): «من الناس من ينقصك إذا زدته، ويهون عليك إذا خاصمته، ليس لرضاه موقع تعرفه، ولا لسخطه مكان تحذره، فإذا لقيت أولئك فابذل لهم موضع المودة العامة وأحرمهم موضع الخاصة، ليكون ما بذلت لهم من ذلك حائلاً دون شرّهم».

٣ ـ تقبل أحوالهم كما هم لا كما نريد نحن:

فكما أننا قد لا نستطيع أن نغيّر طباعنا فإن الآخرين كذلك.

قال الشيخ فاضل الصّفار: «ولعل أول خطوة فى فن التعامل مع الآخرين هى الإيمان بقبول الآخرين على ما هم عليه من

صفات وخصوصيات، وتلقين النفس بهذا المبدأ، وبمعنى آخر الإدمان على حالة التعايش مع الآخرين والتكيّف مع أوضاعهم، لا شك أنَّ الأفضل من هذا هو السعى لتغيير الآخرين ومعالجة أمراضهم إلى جانب السعى المتواصل لمعالجة أمراضنا الخاصة أيضاً للقضاء على النواقص وتبديل السلبيات إلى إيجابيات؛ لأنه مقتضى الأمر بالمعروف وتنبيه الغافل وإرشاد الجاهل ونحو ذلك من الملاكات، وهو أيضاً طموح كل فرد مؤمن ومسؤول فى المجتمع، بل ومسؤولية الجميع حتى نحصل على مجتمع رشيد وأمة واعية، خصوصاً الأُمم الصغيرة كالمؤسسات والدوائر، إلاّ أن هذا ليس دائماً بالمقدور كما قال سبحانه: ﴿لَسْتَ عَلَيْهِم بِمُسَيْطِرٍ﴾ (الغاشية: ٢٢) كما هو ليس بالأمر السهل دائماً؛ لذا يبقى أمامنا حلاّن آخران:

أحدهما: الإصطدام بهم والدخول معهم فى حروب ونزاعات داخلية تحرق الأخضر واليابس، وتنزل بالجميع إلى أسفل المستويات الفكرية والروحية والعملية.

وثانيهما: القبول بالآخرين والسعى للتعايش معهم، وهذا فى منطق الحكمة والإدارة أسلوب حكيم يضمن للجميع الإيجابيات وإستثمارها فى سبيل التقدم، وفى نفس الوقت يحيّد الخصومات، وينزل بالعدائية والعراكات إلى أقل مستوياتها بما يضمن للجميع مستويات عالية من الصحة وإستقرار البال وهدوء الأعصاب فضلاً عن المحبة والتعاطف والتنسيق».

٤ ـ التحلّى بالصفات الأخلاقية:

من الصبر والحلم والتغافل فإن وجود هذه الصفات فينا تساعدنا على قبول الآخرين.

قال الشيخ الصّفار:

«ونحن لا نمتلك القدرات الخارقة على معالجة الناس أو تغييرهم بالمعاجز والكرامات، فلم يبق أمامنا إلا أن نعمل على تهذيب أنفسنا أولاً؛ لأننا أيضاً منهم، ونتصف بصفاتهم ونمتلك مزاياهم، ثم نعمل على توجيههم وإرشادهم إلى الأفضل مهما **أمكن، وهذا يتطلب منا المزيد من المرونة وسعة الصدر وطول النفس والمتابعات المستمرة وتوفير الأجواء الإيجابية حتى نهىء أجواء التغيير الصالحة، ومع ذلك يبقى قرار التغيير والتغيّر الأخير بأيديهم.**

فإنْ لم نتوفق فى ذلك سريعاً بنحو كلى أو جزئى فلم يبق أمامنا إلا العمل على مبدأ قبولهم والتعايش معهم، ولا أظن أن أحداً منّا يلتفت إلى هذه المعادلة الواقعية فى الطبع البشرى وتبقى أعصابه شديدة التوتر، أو يئن من وطأة النزاعات مع الآخرين».

■ ■ ■

العادات الـ ٧ للأشخاص ذوى الفعالية العالية

تعرف العادة بأنها نقطة الإلتقاء ما بين (المعرفة) ماذا أفعل ولماذا، والمهارة (كيفية الفعل)، والرغبة الدافع لإرادة العمل، ولكى نجعل من أمر ما عادة فى حياتنا علينا أن نجمع العناصر الثلاثة معاً، ولأن العناصر الثلاثة هذه من الممكن تعلمها، كذلك العادات الفعالة بالإمكان تعلمها، وممارسة العادات السبع يشعرنا بالنصر الداخلى مع أنفسنا فى العادات ١، ٢، ٣، ومن ثم التحرك إلى العادات التى ٤، ٥، ٦، للنصر الخارجى أو العام مع الآخرين والقيادة بفعالية، وذلك يتطلب أن نكون قادرين على قيادة أنفسنا أولاً.

والعادة السابعة، هى عادة التجديد الدائم فى مناطق حياتنا الأربع (الروحانية، البدنية، العقلية، الإجتماعية).

العادة الأولى: كن سباقاً مبادراً «الرؤية الشخصية»:

كل إنسان لديه القوة لإتخاذ قراراته الشخصية، وعندما يستخدم الإنسان هذه القوة لإختيار ردة فعله بناء على مبادئه الشخصية يكون سباقاً «إن الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم»، والإنسان السباق يعمل على الأشياء التى يملك القدرة على التحكم بها «دائرة التأثير» بدلاً من الإنشغال بالأشياء التى لا يستطيع التحكم بها «دائرة الإهتمامات»، وهو يستخدم هذه

القوة بإيجابية للتأثير على الأحداث وتوسيع دائرة التأثير.

هل تتبع تصرفاتى بناء على إختيارى الشخصى حسب ما تمليه على مبادئى أم بناء على وضعى ومشاعرى والظروف؟

العادة الثانية: ابدأ والنهاية فى ذهنك «القيادة الشخصية»:

الأشخاص الفعالون ينحتون مستقبلهم بأنفسهم، وهم يستفيدون من البدء والنهاية فى ذهنهم فى جميع مناطق حياتهم بدلاً من ترك الآخرين أو الظروف تقرر النتائج، وهم يخططون بحرص لما يريدون أن يصبحوا وما يريدون أن يفعلوا، وما يريدون أن يملكوا، ثم يدعون خريطتهم الذهنية ترشدهم فى إتخاذ قرارأتهم، وهذه الخريطة الذهنية لما يريدون لحياتهم يترجمونها كتابة فى بيان بالمهمة أو رسالة الحياة، والشخص الذى لديه رسالة ويستخدمها لإرشاده فى قراراته يعيش فى تناسق بديع مع ما يعمله.

هل كتبت رسالة حياة شخصية تعطى معنى وهدفاً وإتجاهاً لحياتى؟

وهل تتبع تصرفاتى منها؟

العادة الثالثة: ابدأ بالأهم قبل المهم «الإدارة الشخصية»:

ما الأشياء الأولى؟ الأشياء الأولى هى تلك الأشياء التى نجد بأنفسنا أنها تستحق أن نعملها وتحركنا فى الإتجاه الصحيح، وتساعدنا على تحقيق المبادئ الذاتية الموجودة فى رسالتنا بالحياة، والأشياء الأولية غالباً مهمة وأيضاً ربما مستعجلة، وأفضل إستخدام لوقتنا يتم بالتركيز على المهم فى عملنا وعلاقاتنا.

هل أستطيع أن أقول (لا) لغير المهم مهما كان مستعجلاً، و(نعم) للمهم؟

العادة الرابعة: تفكير المنفعة للجميع (ربح - ربح) (القيادة العامة):

نمط التفكير (ربح/ ربح) ليس تقنية، وإنما فلسفة شاملة للتعاملات الإنسانية، وهو مبدأ أساسى للنجاح فى جميع تعاملاتنا، وهو يعنى أن الطرفين ربحوا؛ لأنهما إختاراً الإتفاقات أو الحلول التى تفيد وترضى الطرفين؛ وهو ما يجعل كلا الطرفين يشعران بالراحة لقراراتهما وبالإلتزام لأدائها، والشخص الذى يفكر (ربح/ ربح) لديه ثلاث سمات أساسية: الإستقامة، النضج، والوفرة العقلية، فالإنسان المستقيم صادق فى أحاسيسه ومبادئه والتزاماته، والناضج يترجم أفكاره ومشاعره بجراءة مع مراعاة مشاعر الآخرين وأفكارهم، والأشخاص ذوى الوفرة العقلية يصدقون بأن هناك ما يكفى للجميع، ويعترفون بالإمكانيات غير المحدودة لتنمية التعامل الإيجابى والتطوير، مما يخلق بديلاً ثالثاً جديداً ومقبولاً من الطرفين.. هل أسعى لما يفيد ويرضى الطرفين فى جميع علاقاتى؟

العادة الخامسة: حاول أن تفهم أولاً ليسهل فهمك (الإتصال):

عندما نستمع بقصد الفهم تصبح إتصالاتنا أكثر فعالية، وندع تحوير كل شىء حسب رغباتنا، ونوقف قراءة توجهاتنا فى حياة الآخرين، ونبدأ فى الإهتمام بما يحاول الآخرون قوله ونكون مستعدين أكثر للإنصات بقصد الفهم والتجارب.

والجزء الثانى من هذه العادة أن تحاول أن يفهمك الآخرون، وهى تحتاج إلى الجرأة والمهارة؛ الجرأة لتبين بشكل جيد وجهة نظرك بناء على قدرات الآخرين.

هل أتحاشى الردود المتحيزة وبدلاً منها أعبر عما فهمته من الآخرين قبل محاولة إفهامهم؟

العادة السادسة: التعاضد (التعاون الإبداعى):

الخشب الأحمر تتشابك جذوره بنظام يجعله ينبت متقارباً؛ **وهو ما يساعد الأشجار على عدم السقوط فى الرياح الشديدة. ويستطيع إثنان أن يضاعفاً النتائج بالتعاون الخلاق والتفاعل الخارجى، ويحققون الكثير مما لا يستطيعون تحقيقة على إنفراد؛ وذلك إذا ما كانوا: يقيمون الإختلافات، يفتحون أنفسهم لإمكانيات جديدة يمارسون نمط التفكير (ربح/ ربح)، ويبنون الثقة فيما بينهم، عندها سوف يجنون ويتمتعون بفوائد تلاحمهم (وَ تَعَاوَنُواْ عَلَى الْبِرِ وَالتَّقْوَا) هل أقيم إختلاف وجهات النظر والآراء فى الآخرين فى محاولة الوصول إلى حلول؟**

العادة السابعة: شحذ المنشار «التجديد»:

حد المنشار قد لا يستطيع القطع خلال الأخشاب مع كثرة الإستعمال، ويكون الحد فى حالة لا تسمح بإستخدامه بفعالية، ولكى نعمل بفعالية نحتاج إلى شحذ المنشار، بمعنى آخر: نحتاج إلى صيانة وتطوير أنفسنا، ومفتاح النجاح لشحذ المنشار يكمن فى العمل بصفة دورية على الأبعاد الأربعة للتجديد:

(البدنية/ العقلية/ الإجتماعية/ الروحانية)، «نحتاج للعمل لمدة ٣ ساعات تقريباً أسبوعياً على الأربع مناطق، والصلوات مثلاً تستغرق ما يقارب ساعتين على أقل تقدير أسبوعيا».

هل أمارس تطويراً مستمراً فى الأبعاد الأربعة فى حياتى:

(البدنية - العقلية - الإجتماعية - الروحانية)؟

■ ■ ■

سرُّ تحقيق الأهداف

إنَّ سبيل الوصول إلى تحقيق هدف حياتك هو غايةٌ فى السهولة. وإنه ليمكنك تحقيق أىّ هدفٍ يستقرُّ عليه قرارك.

وتحقيق هدفك.. أىَّ هدفٍ لك... كائناً ما يكون اختيارك له... إنما يتطلب منك فقط القيام ببعض الأشياء البسيطة السهلة، الواقعة فى متناول أىٍّ كان.

١ - إذا فشلتَ فافشل إلى الأمام!

كلٌّ منا تتعثر خطاه بين فينة وأخرى فى طريق سيره نحو هدفه. وأحياناً قد تجد نفسك منطرحا على الأرض، وسقوطك لن يكون سوى بسبب التعثر بالأشياء والعقبات الصغيرة القليلة الشأن. ولا عجب فى ذلك، إذ ما مِن أحدٍ من الناس قد سبق له وأن تعثَّر فى يومٍ من أيامه الماضية، أو يمكن أن يتعثرَ فى يومٍ من أيامه القادمة، بجُبل شاهقٍ مرتفع!! إنما يتعثر الناس بالأشياء الصغيرة، التى قد تصعب مُلاحظتها!! (وفى هذا، ما فيه من عبرة ودرس!).

لهذا، عندما تتعثر خطاك، وتسقط، من وقتٍ لآخر: احرص على أن يكون سقوطك إلى الأمام.. باتجاه الهدف!

وليس المقصود بهذه العبارة، معناها المادى الحرفى أبداً. بل

المقـصـود هو مـعناهـا الذهنـى والفكـرى والمعنوى، بما يشكّله من طريقـة تفكيـر، وأسلـوب تصـرُّف. إنـه أسلوب المثـابرة على التقـدم باتجاه الهدف، حتى عندما نتدهور ونتعثَّر، وتطرحُنا الحياة أرضاً.

وهذا يقود إلى شكلٍ آخر من أشكال المثابرة على تحقيق الهدف.

٢ ـ احرص على العودة إلى النهوض بعد كل عثرة!

هنا أيضاً نكرر القول: إن معنى العبـارة يجب ألا يُحتمل، أو أن يفسَّـر، بالمعنى المادى الحرفى، بل بالمعنـى العقلى، والسلوكى. هذا يعنى أن تتعـاطى مع المعـاثر التى قـد يكون لابد منهـا على الطريق نحو الهدف، على أسـاس أنها مجـرَّد أحداثٍ وواقعاتٍ، لا كوارث ومثبِّطات!

لا تسـتلق فـى مكانك حيث تعثـرتَ لتضـع كفك على خـدَّك وأنت تحـدَّث النفس قـائلاً: إن الطريـق شـاقَّـة ووعـرة... وهـا أنا على الأرض منطرح.

لا... لا تقل ذلك حتى وإن كنت لا تكاد تنهض حتى تتعثر من جديد.

لا تندب الحظَّ قائلاً: إننى ضحية مؤامرة مـا... وإن أحدهم يتعمَّد وضعَ العراقيل فى طريقى.

لا تُطِل المكوثَ على الأرض! سارعْ إلى النهوض من جديد!

إنهضْ كلما زلَّت بك القدم... وبالأرض لا تلتصق!

إنهضْ وتابع المسير! سرْ إلى الأمام نحو الهدف! أمَّا الخطوة التالية للنهوض، فتأتيك من المثل اليابانى التالى:

٣ - «إذا تردَّيت فى حفرةٍ، فلا تخرجْ منها فارغ اليدين»!

عندما تربح شيئاً جديداً، مع كل سقطة، فإنك تتعلَّم كيف تربح حتى فى خسائرك.

وعندما تتعلم كيف تربح حتى من الخسارة، فإنك تكون قد تعلمت أسلوباً مجرَّباً فى كيفية شقِّ الطريق بالفشل نحو النجاح.

وهذا الأسلوب عظيم الأهمية، شديد التأثير، بحيث أننى كنت قد جعلته عنواناً لفصل كامل أفردته من كتابى المسمى: «**كيف تحقق جميع أهدافك وتحصل على كلِّ ما تريد**»!

فالأسلوب العلمى المتمثل فى شق الطريق إلى النجاح بواسطة الفشل، يعنى أنك تتابع اكتشاف الأشياء التى لا تجدى، والأساليب التى لا تنفع، كوسيلةٍ لاجتنابها جميعاً، وعدم العودة إليها أبداً. خاصة بعد اختبارها اختباراً جيداً، وبعد عزلِها عزلاً آمناً، ووضعِها فى لائحة الأشياء التى لا جدوى منها، ولا نفع فيها. كما أنه يعنى أنك تبقى على هذه الوتيرة حتى تقع على الأشياء التى تنفعُ، وعلى الأساليب التى تجدى. فتحتفظ أذَّاك بها، وتفردُها عن سواها كما يفرد المزارع حبوب الحنطة الذهبية عن أحساك السنابلِ، وأغلاث الزوان.

وهكذا، بدلاً من النظر إلى الفشل على أساس أنه بعبعٌ مخيفٌ يجب الإبتعاد عنه، وعدم الوقوع فيه: فإن عليك أن تعى أن الفشل هو واحدٌ من أوسع أساليب البحث العلمى والصناعى إستعمالاً. وأنه لطريقٌ كثيراً ما يكون لا بدَّ منه من أجل الوصول

المؤكَّد إلى مراتب النجاح، بعد العبور فوق جسر الحقيقة، على صهوة جواد اليقين!

فإذا كنت تنجح فى كلِّ شيءٍ، ولا تَعرفُ الفشلَ أبداً، فهذا لا يعنى بالضرورة أنك شخص عالى الهمَّة، شديدَ الكفاءة، بالغُ القدرة. بل إنه يعنى فقط، أن أهدافك شديدة التواضع، وأنَّ ما تقوم به من أعمالٍ، يتسم بقلَّة الأهمية. كما أنه يعنى أنك وضعت نفسك فى هذا المسار المأمون إلى درجة المبالغة، لسببٍ بسيطٍ، هو أنك تخاف الفشلَ، وتخشى المغامَرة!!

فالجبناء من الناس، كونهم يهابون الفشل، يدارون هذه الآفة النفسية التى تسيطر عليهم، بتخفيض سقف أهدافهم إلى ما يتناسب مع تواضع همَّة الواحد منهم، ومع إنخفاض مستوى أدائه.

إن مثل الواحد منهم، يشبه مثلَ لاعبِ الغولفِ المبتدئ الذى لا يستطيع أن يرقى بأدائه إلى معدَّل اللعبَة المطلوب، لذلك فإنه يسعى إلى تخفيض المعدَّل حتى يتناسب مع درجة أدائه، بدل أن يكون هاجسُه هو اللجوء إلى عكس ذلك تماماً.

كلُّ امرئ قادرٌ على الأداء فى المستويات الوسطية، وعلى تحقيق الأهدافٍ المتواضعة. ومعظم الناس يفعلون ذلك ويكتفون به. والسؤال هو: لماذا؟

أمَّا الجواب فهو: لأنَّ معظم الناس يبدأون حياتهم بأهدافٍ متواضعة، أو حتى بدون أهداف أبداً. أو لأنهم ربما يخفِّضون سقفَ أهدافهم بسرعةٍ بعد مصادفتهم لأوَّل فشل.

ولا تحسبن السبب عائدٌ أنهم كسالى. فمعظم الوسطيين من الناس يكدحون بكل جدٍ فى وظائفهم المتواضعة! من أجل أجورهم المتواضعة! لدفع نفقات معيشتهم المتواضعة! المتطابقة مع أهدافهم المتواضعة! أو المعدومة أصلاً.

لا، ليس كسلُهم هو سبب ما هم فيه، بأىَّ حالٍ من الأحوال.

كما أن السبب ليس أيضاً عائدٌ إلى نقص مستواهم الإجتماعى، أو إلى نقصِ مستواهم التعليمى... أو سوى ذلك من أوجُه «النقص» الأخرى التى يمكن تعدادها فى وصف حالة «المُعدَمين» من الناس.

ربما يتوجب علينا ألا نُغفِل «نقصاً» واحداً وحيداً:

إنه نقص الحوافز! وفتورِ الحماس! وتواضعِ الهمم!

وبسبب أن ما من حافزٍ يحفِّز الكثير من الناس، ولأنَّ ما من دافع يرفع فيهم الهممَ ويثيرِ الحماس: فإنهم يضعون لأنفسهم أهدافاً خجولةً شديدة التواضع، أو أنهم لا يتخذون لهم هدفاً من الأهداف على الإطلاق!!

وهذا بالطبع، سببٌ رئيسٌ خطيرٌ واحدٌ، يقعٌ فى جملة أسبابٍ أخرى، أما السبب الآخر، الأكثر منه خطورة وتأثيراً: فهو إمتناع هؤلاء الناس عن محاولة الكفاح من أجل نجاحات حاسمة، وقعودهم عن الإستجابة الإيجابية للتحديات الكبيرة التى تقتضيها الحياة الكريمة، مخافة السقوط فى براثن الفشل!

وكم كانت النتائج ستختلف، والدنيا ستتغير نحو الأفضل، لو

أن الناس تعلموا، فقط، أن الفشل ليس مدعاة للخوف، إنما هو مجرَّدُ تجربةٍ، بل وسيلةٍ، موضوعةٍ برسمِ الإستعمال، والإستخدام، والتسخير، من أجل النجاح!

إن النجاح هو، بكل بساطة، وسيلة من وسائل اكتشاف الأشياء التى لا خير فيها ولا نفع منها؛ كمقدمة لازمةٍ، لفصلِها وعزلِها جانباً من أجل متابَعة البحث بين سوها من الأشياء غير المجرَّبة بعد... حتى الوصول إلى الأشياء العاملة، والعثور على الأساليب النافعة الناجعة. فالفشل هو الأسلوب الرئيس الأكثر شهرة وإعتماداً بين سائر الأبحاث العلمية، من طبيَّةٍ، أو صناعيةٍ، أو سواهما.

وفيمَ خوفُك يا عزيزى من الفشل؟ ما دام أن كبريات الشركات تنفِق سنوياً بلايين الدولارات على أبحاثٍ يعلم القائمون عليها، منذ البداية، أنها ستفشل فى غالبيتها العظمى!

فهذا هو العالم أديسون، ومعه فريق عملِه، يمرُّون فى ١٧٠٠٠ تجربة علمية فاشلة قبل النجاح فى إستخراج مادة اللثى (لبن الشجر) بكمياتٍ صناعيةٍ من نباتٍ واحدٍ فقط. لكن التجربة الأخيرة الناجحة كانت تستحق ١٧٠٠٠ تجربةً فاشلة جرَت قبلَها!!

وبالإضافة إلى كون الفشل، أسلوباً مجرَّباً للنجاح، فإنه جيدٌ أيضاً لتصليب عودك، وبناء شخصيتك، لأنه خبرة تستثير فيك شرارةَ العزم، وتستفزُّ روحَ التحدِّى.

إن الفشل لا يسلبك شيئاً، بل يبنى فيك الكثير من المزايا

الشخصية والسلوكية الجيدة، فأنت لا تخرج أقل عزماً من تجربة الفشل. لا بل أنت تخرجُ أصلب عوداً، وأغزر خبرة، وأمضى عزيمة، وأقسى شكيمة، وأشدَّ تصميماً، وأقوى إصراراً. وإذا بك فى آخر الأمر، تخرجُ أفضل حالاً مما سبق!

لقد تعلمتُ، بطريقة ما، تلك الحكمة السالفة المشار إليها، بينما كنتُ لا أزال فى بداية حياتى كشاب يافع. لذلك فقد شرعتُ فى تعليم نفسى كيفية الصمود لأقسى الصدمات، وأصعب المعاثر، عن طريق التعرُّض، بصورة قصدية، إلى المواقف المحفوفة بالفشل.

ففى المجال الرياضى، كنت أتعمَّد مبارزة أقوى الأبطال. وكملاكم مبتدئ كنت أتدرب مع المحترفين، من نادٍ لآخر، ومن حلبة لحلبة. كما تمرَّستُ فى البيع حتى صرت معتاداً على سماع كلمة: «لا»، فأصبحَت هذه الكلمة لا تعنينى شخصياً، أكثر من كونها مكوِّناً من مكوِّنات قانون المعدَّلات (Law of averages).

وهكذا ترى يا عزيزى القارئ، اننى لا أكتب هذا الكلام عن الفشل، إنطلاقاً من برج عاجىّ. بل اكتبه بعد أن كان لى معه تجاربٌ لا تحصى، وإخفاقاتٌ لا تعدُّ.

وهكذا، من خلال أمثولة حياتى المديدة التى أصابنى فيها الفشل مراتٍ عديدة، مثلما أصبتُ فيها نجاحاتٍ كثيرة: يأتيك يا عزيزى هذا الدرس صريحاً عالياً صافياً.

وإذا كانت نجاحاتى قد تسبَّبت فى تحسين ظروفى، فإن الفشل

قد تسبب فى تحسين أدائى وشخصيتى! فالفشل معلِّمٌ عظيم.

عندما تصبح فى غيرمَا خوفٍ من الفشل، تستطيع أن تلتمس الأهداف السامية العالية! وقد لا تستطيع الإرتقاء أبداً إلى مواقع النجوم فى السماء، لكنك تستطيع أن تترسَّم طريقك على الأرض مهتدياً بهديها، وبمواقعها، من أجل تحديد إتجاهاتك!!

■ ■ ■

العادات العشر للشخصية الناجحة

١ ـ السعى للتميز:

وأعنى به التعود على العمل الدءوب المستمر لتحقيق التميز فى الحياة فى ثلاثة مجالات رئيسية: المداومة على رفع مستوى الإيمان والعلاقة بالله سبحانه وتعالى، والمداومة على رفع مستوى الإحتراف والتخصص والإنتاج والكفاءة والفعالية فى العمل والمهنة، والمداومة على رفع مستوى العلاقة الإيجابية مع الآخرين.

٢ ـ تحديد الأهداف:

وأعنى به الرغبة والقدرة والإستمرار فى تحديد الأهداف فى الحياة (الأهداف طويلة المدى، ومتوسطة المدى، وقصيرة المدى).

٣ ـ التخطيط:

وأعنى به وضع الأهداف فى برنامج عمل وخطة زمنية قابلة للتنفيذ.

٤ ـ ترتيب الأولويات:

وأعنى به إختيار الأول فالأول، والأهم فالأهم من الأهداف والأعمال والإلتزامات عند التعامل فى الحياة.

٥ ـ التركيز:

وأعنى به الإهتمام بالمهمة، أو المسؤولية، أو العمل، والمباشرة

فى التنفيذ دون الإلتفات إلى الصوارف كما أعنى به تركيز الإهتمام فى الحياة على تخصص أو مجال أو نقطة تركيز نستطيع التميز والإبداع فيها.

٦ - إدارة الوقت:

وأعنى به عملية الإستفادة من الوقت المتاح وتوظيفة التوظيف الأمثل لإستغلال مواهبنا وإمكاناتنا وظروفنا لتحقيق الأهداف المهمة التى نسعى إليها.

٧ - جهاد النفس:

وأعنى به المحاولة الدائمة للإنتصار على الذات وتطويع النفس وقيادتها وتعويدها على مواجهة المسئوليات ومتابعتها، والصبر والثبات على المبادئ والقيم وأنواع التكاليف لتحقيق الحياة الكريمة التى نحلم بها.

٨ - البراعة الإتصالية:

وأعنى بها القدرة على الإتصال الفعال بالآخرين بهدف التأثير الإيجابى عليهم والحياة معهم بإحترام وأخلاق راقية.

٩ - التفكير الإيجابى:

وأعنى به النظر إلى الجانب الحسن فى الأمور والأشخاص والأحداث، بالتفكير بطريقة يغلب عليها الإيجابية وتغليب حسن الظن والتفاؤل، وإغفال الجوانب السيئة أو التغافل عنها.

١٠ ـ التوازن:

ويعنى أن نفكر ونتصرف بطريقة متوازنة فى حياتنا، وألا يطغى أو يتضخم جانب على الجوانب الأخرى.

إن الإستجابة لتحدى هذه العادات قد تغير من حياتنا تماماً، وتحقق لها نقلات نوعية عالية الجودة بشكل كبير.

■ ■ ■

القـوة الكامنـة

لن تجد لليأس ترياقاً كالأمل.. إنه ليس للتسلية والسلوان بل هو شعـور داخلى يوحى بأن الحاضـر لن يدوم. أصحاب الأمل ينظرون إلى المستقبل على أنه «الفرصة القادمة» ويتعاملون معه وكأنه تحت أطراف أصابعهم وترسمه أعمالهم وأفعالهم. فهم لا ينشغلون بالباب المغلق عن البحث عن أبواب أخرى تُفتح هنا وهناك.

إن خيـر الزهور لم نقطفها بعد.. إن خير البحور بحـر لم تمخره سفننا بعد.. إن خير الأصدقاء صديق لم نتعرف عليه بعد.. إن خير الأيام يوم لم نعشه بعد.

أصحاب الآمال العريضة «يمتلكون القدرة على تحفيز أنفسهم والشعور بأنهم واسعوا الحيلة بما يكفى للتوصل إلى تحقيق أهدافهم، مؤكدين لأنفسهم أن الأمور إذا ما تعرضت لمأزق ما، لابد أنها سوف تتحسن». أما اليائسون فما إن تبزغ فى أذهانهم فكرة مبدعة قفزوا بتفكيرهم نحو العقبات التى ستقف أمامهم، والصعوبات التى سيوجهونها، ومن ثم تخور قواهم وتستسلم وهم مازالوا فى طور الفكرة.

لقد تواترت قصص كثيرة عن أولئك الذين أصيبوا بعاهة دائمة، أو نشئوا فى ظروف مريعة، أو سجنوا لسنوات عديدة. لكنهم امتلكوا ما عوّضهم عن كل شىء. إنه الأمل الذى انطلقوا

به وخطوا أغرب القصص وأبدعها.

لو سألتنى: ما هو الشىء الذى بدونه أنت لا تملك شيئاً.. وإذا ملكته فلا تتحسر على أى شىء آخر؟ إنه الأمل!

لا يوجد أسوأ من منظر شاب يائس..

بين دائرة الإهتمام ودائرة التأثير..

لو أرخيت سمعك بانتباه إلى ما يجول فى مجالسنا من حديث هذه الأيام لرأيت إحدى أكثر صور اليأس وضوحا لقد امتلأت عقولنا وألسنتنا بالقصص المبكية على ما وصلت إليه أحوالنا خاصة وأحوال المسلمين عامة.

وعبر سنوات طويلة من ترديد هذه (النغمة) المحزنة تملكنا شعور عميق بأنه ليس بالإمكان أبدع مما كانوأنه ما من سبيل لعمل شىء ذى قيمة سواءً فى الشأن الشخصى أو ما يخص الأمة ككل وأنه ما من مخرج إلا بمعجزة إلهية خارقة أو فاتح عظيم كعمر أو صلاح الدين. وهذا شأن اليائسين فى كل مكان وزمان. أما المتفاءلون الذين قدّموا للعالم خدماتهم الجليلة فيسلكون مسلكاً مختلفاً. يوضح ذلك الكاتب المميز ستيفن كوفى، حيث يفرق بين كلا الفريقين بما يصرفون وقتهم وجهدهم بالتفكير والإهتمام به.

فاليائسون يملئون عقولهم وأوقاتهم بالتفكير بقضايا تقع فى دائرة اهتمامهم، ولكنها بعيدة عن دائرة تأثيرهم. فهى مهمة ولكن لايمكن عمل شىء تجاهها. ومثال ذلك الأسلحة النووية،

والديون القومية، والإحتلال الأجنبى لبلد مجاور وغير ذلك.

أما المتفائلون فيصرفون أوقاتهم وأعمارهم فيما هو مهم وأساسى ويمكنهم أن يقوموا بشىء تجاهه، لأنه يقع تحت تأثيرهم، وفى حدود إمكانياتهم. وتندرج تحت هذا البند عدد كبير من الأعمال ومنها قراءتك للكتب التى ترتقى بالذات، وإعداد نفسك لكى تكون قدوة فى الإلتزام والكفاءة فى عملك، ومنها دعوتك لأهلك وجارك للحفاظ على الصلاة، وأداء المعروف، ونشر الفضيلة، واحترام القانون بين أبناء حيّك وغير ذلك. عندما تنشغل بهذه القضايا ستجد ثمرتها يانعة تفيض خيرا عليك وعلى الناس جميعاً وتترك أثراً لا ينمحى. وهل من علاج لليأس خير من هذا؟

■ ■ ■

كيف تبنى مهارة الفضول؟

أولاً : احتفظ معك دائماً بمذكرة أو دفتر ملاحظات:

حيث تستطيع تسجيل أفكارك، وانطباعاتك، وتساؤلاتك حول مسألة ما أو أمر معين فى لحظتها. وكم تذكر أن فكرة مبدعة خطرت لك لم تقيدها بالكتابة، ثم لم تستطع تذكرها فيما بعد!.

هذا بالإضافة إلى أن الفكرة التى تسجلها فى وقت نشوءها سوف تحمل معها الحالة النفسية والبيئة التى ظهرت فيها هذه الفكرة.

يمكنك أن تستخدم أى نوع من الدفاتر سواءً زهيدة الثمن أو الملونة منها، ولكن المهم أن تحملها معك أينما ذهبت، وأن تكتب فيها باستمرار. كما يمكن أن تخصص ملفاً معيناً على جهازك الحاسوبى الشخصى لكى تسجل فيه ملاحظاتك وأفكارك.

هذا ما كان يفعله العالم الشهير ليونارد دافينشى،الذى ترك بصمته المميزة على عدد من العلوم. يمتلك الباحثون ما يقارب سبعة آلاف صفحة على شكل دفاتر ملاحظات لهذا العالم. ومع ذلك، يُجمع معظم الباحثين على أن هذه التركة تمثل نصف ما سجله دافينشى من ملاحظات خلال حياته.

بعد أن درس أحد الباحثين دفاتر ملاحظات هذا العالم

الفضولى، أشار إلى أنها تحوى ملاحظات حول مختلف الموضوعات، مكتوبة على عجل ودون ترتيب، وأحياناً فى نفس الصفحة. كما قد تجد نفس الملاحظة فى أكثر من موضع أو قسم. وبالإضافة إلى الملاحظات الكتابية، يحوى دفتر ملاحظات هذا العالم على رسومات، وتصاميم، ومخططات متنوعة وغير ذلك.

كان (دافينشى) يسجل فى دفتره ملاحظاته أسئلته، وأحلامه، وآراء لعلماء عصره الذين يقدرهم، ومقاطع شعرية، ونكتاً أيضا.

قبل أن انتقل إلى العنصر الثانى، دعونى أنبه إلى ماشعر به أحد الأصدقاء عندما بدأ يطبق هذه الفكرة. يقول: «كان ينتابنى حالة من القلق أو التردد أو الخوف عندما أبدأ بتسجيل ملاحظتى!. كنت دائما أتساءل إن كان ما أكتبه صحيحاً أو مهماً أو ذا قيمة».

وهذه نقطة هامة، فعندما تكتب يجب أن تشعر بكل هدوء وأريحية وأن تكتب أى شىء، ودون ميل إلى تقييم أو نقد ما كتبت. لأن الفكرة المبدعة ـ كما يقرر المبدعون ـ لا تأتى إلا بعد كتابة عدد هائل من الأفكار العادية أو حتى السخيفة!!.

لقد مضى وقت طويل ونحن فى تردد وشك من قدرتنا على الإبداع والإبتكار، من قدرتنا على إنجاز شىء مهم، من قدرتنا على أن نترك بصمة مؤثرة فى الدنيا قبل أن نمضى منها. لقد آن الأوان لأن تنطلق وتحلق فى الآفاق. لقد أن الأوان لكى تسجل أسمك ضمن قائمة المميّزين الذين أضحت الدنيا بعد ولادتهم عالماً مختلفاً.

ثانياً: تكمن مهارة الفضول فى القدرة على ابتداع الأسئلة:

فالعقول العظيمة تطرح دوماً أسئلة عظيمة ومحيّرة. هذه الأسئلة هى شرارة الإشتعال للبحث وراء الحقيقة والغوص فى أوعية المعرفة. وهى التى ستمنحك وضوحاً وفهماً وعمقاً للقضية التى تبحثها أو تدرسها.

يقول برنارد شو: (بعض الناس يرون الأشياء كما هى عليه ويقولون: لماذا؟ إننى بأشياء لم تحدث قط وأقول لم لا؟!)

تمتلك الأسئلة الجيدة طاقة هائلة فى استثارة الفكر، كما تلهم بالفرص الجديدة. هذا ما يخبرنا به العباقرة والمبدعون. فقد كانت المحفز لألبرت أينشتاين الذى نظرية النسبية حيث يقول:

من المهم عدم التوقف عن السؤال، فحب الإستطلاع قائم لأسبابه الوجيهة الخاصة. ولا يمكن للإنسان إلا أن يحس بالرهبة حين يتأمل الأسرار الخفية للكون. لذا يكفى أن يحاول المرء أن يتأمل جانبا صغيراً فقط من هذا السر الخفى كل يوم. وعليك ألا تحاول قط أن تتخلى عن شعلة حب الإستطلاع.

وعودة إلى دافينشى لنرى كيف كان يستثير فكره بطرح الأسئلة. ومن ذلك مثلاً ما وجد العلماء فى دفاتره حول طيران الطيور. فقد كتب:

- كيف يطير الطير؟
- لماذا يمتلك جناحان؟ وريشاً؟
- كيف يتمكن من الإقلاع؟ كيف يتمكن من إبطاء حركته وتسريعها؟

- ■ كم هو العلو الذى يمكن أن يصل إليه؟
- ■ متى ينام؟
- ■ وماذا يأكل؟
- ■ وما هى قدرته على الرؤية؟

وهكذا العديد من الأسئلة التى لم يجد لها إجابة وافية، لكنه على الأقل امتلك الحماس لمعرفتها. كما أن هذه الأسئلة كانت البداية لبحثه وتعرّفه على آلية تحليق الطيور.

ثالثاً: التأمل:

كثيراً ما نحرم أنفسنا من لحظات التأمل التى نُعمل فيها فكرنا لنتفحص أمراً ما، أو نحلل مشكلة، أو ندرس قضية أو ظاهرة. يُذكر عن أحد الفلاسفة أنه لجأ إلى أن يفقأ عينيه! حتى يحث نفسه على التفكر والتأمل ويتوقف عن الإنشغال بالقراءة والمطالعة. لا أدرى ما صحة هذه القصة، لكن ما أعرفه جيداً هو أن التأمل والتفكر يحتلان أهمية كبيرة كمهارة تساعدنا على ترقية أنفسنا وتحفيزها وتفحص مسار حياتها. وليس من دليل على عظم هذه المهارة من حث العزيز العليم فى القرآن الكريم عباده على التأمل والتفكر فى خلقه والسياحة فى الأرض لأخذ العبر والعظات ومدحهم فى عشرات المواضع بمثل هذه الصفات.

إن انخراطنا اليومى فى أعمالنا، والقيام بمسئولياتنا حوّلتنا إلى كائنات أشبه بالآلات، وحرمتنا الفرصة فى الإستفادة من أعظم نعم الله ألا وهو العقل وما يمتلكه من إمكانيات هائلة ومذهلة.

تمرين١:

العمل على قضية معينة هى إحدى الأدوات القوية التى تؤدى إلى تركيز الفضول. أختر هذا الصباح قضيةً من حياتك الشخصية أو المهنية. وابدأ خلال اليوم بتسجيل ملاحظاتك وأسئلتك حولها. لا تستعجل فى أخذ أى موقف أو رأى حولها. ولا تهتم بالإجابة عن الأسئلة. فقط سجل ملاحظاتك المبسطة وأسئلتك. فى نهاية اليوم ستجد أنك امتلكت ذخيرة واسعة حول هذا الموضوع. يمكنك الآن أن تقرأ حوله للنظر فى آراء الآخرين ومن ثم تضع نظرتك وفكرتك الخاصة.

تمرين٢:

وهو تمرين التأمل.. اجلس فى مكان هادئ.. استرخى.. ضع أمامك أحد الأسئلة التى أثرتها سابقاً. ابدأ فى التفكر والتأمل.. تحتاج إلى التركيز الشديد.. كلما شعرت أنك شردت بعقلك عن الموضوع، أقرأ السؤال مرة أخرى، واستجمع تركيزك.. كثير من الناس لديهم عادات معينة لجلب تركيز أكبر مثل المشى أو قيادة السيارة (لا ننصح بها!) أو اللجوء إلى أماكن معينة تمنح المزيد من الإسترخاء والتركيز.

لقد وجد العديد من الناس الفائدة من القيام بهذا التمرين قبل النوم وبعد الإستيقاظ لأنهم شعروا وكأن عقلهم كانت تعمل حول هذا الموضوع أثناء نومهم!.

تمرين٣:

من الأدوات الرائعة أيضاً كتابة ما يخطر فى بالك حول قضية ما. اختر واحدة من الأسئلة التى أثرتها سابقاً. اجلس فى مكان هادئ. خذ عشرة دقائقة لكتابة كل ما يخطر ببالك حول هذا السؤال. الفكرة الأساسية أن تبقى قلمك يكتب دون اهتمام بالصياغة أو القواعد النحوية أو غيرها. حافظ على قلمك يجرى على الورق حتى لو كتبت أفكار سطحية أو معروفة فأنت الآن تتغلب على الجانب البدائى من تفكيرك. ومن ثم ستنفتح أمامك آفاق أوسع.

ختاماً: هذه دعوة لأن تحيى هذه المهارة فى عقلك، والتى ستكفل لك أن ترى العالم بشكل مختلف، وأن تتخلص من كل ملل. كما أنها دعوة لأساتذتنا المعلمين، حيث تكمن أعظم رسالة للتعليم فى إيقاظ الفضول فى عقول الصغار الغضّة والتى ستعينهم فى بناء مستقبل زاهر.

آلية كتابة السيرة الذاتية

■ اكتب السيرة الذاتية باللغة المطلوبة. كثيراً ما تطلب بالإنجليزية ولكن قد يحدث أن تطلب أيضاً بالعربية. السيرة الذاتية تكتب بلغة واحدة ولكننا فى هذه المقالة كتبنا كل جزء باللغتين العربية والإنجليزية للشرح فقط.

■ لا تستخدم كلمة «أنا» أو «نحن» فى السيرة الذاتية.

بعد إعداد السيرة الذاتية اطلب من صديق قراءتها ثم اسأله

عن انطباعه ونقاط القوة والضعف وعن وجود أى أخطاء.

■ لا تهمل كتابة أشياء قد تبدو لك بسيطة ولكنها من وجهة نظر صاحب العمل قد تعنى الكثير. فمثلاً إن كنت قد مثلت جامعتك كعضو فى فريق فى لعبة جماعية أو حصلت على جوائز فى لعبة فردية فذاك يشير إلى أن لديك روح الفريق فى الحالة الأولى والإصرار والعزيمة فى الحالة الثانية. إن كنت قد عملت فى عطلة الصيف كبائع لعب أطفال أو أدوات مكتبية فهذه معلومة هامة لأنها توضح خبرة فى التعامل مع الناس وخبرة فى البيع.

كذلك إن كنت أثناء عملك السابق قد حسنت من ظروف العمل بإضافة نظام تهوية أو حسنت مستوى العاملين بتعليمهم استخدام الحاسوب فهذه أشياء تعنى أن لديك حسن إدارة وقدرة على القيادة.

■ لا تستخدم خطا كبيراً جداً فعادة ما يكون مقاس ١٢ مناسباً وكذلك لا تستخدم خطوط جمالية أو مائلة وحاول استخدام خطوط الكتابة العادية لا تستخدم رسومات أو تضع أشياء جمالية. هذه ورقة رسمية ووجود زخرفة وخطوط جمالية يجعلك تبدو كهاوٍ.

■ لا تكتب قصصا واستخدم جملا قصيرة. لا وقت لدى قارئ السيرة الذاتية لقراءة جملا طويلة ومعقدة وحكايات فى السيرة الذاتية فقد يكون أمامه مئات السير الذاتية التى يجب أن يقرأها فى خلال عدة ساعات.

■ حاول أن تكون السيرة الذاتية مكونة من صفحة أو اثنين إن كنت حديث التخرج، ومن صفحتين إلى أربعة إن كانت لك خبرات طويلة ومختلفة.

■ حاول اختيار اسم مناسب لبريدك الإلكترونى الذى تكتبه على السيرة الذاتية والذى تراسل به جهات التوظيف. فعندما تصلك رسالة من شخص لا تعرفه ثم تجد أن اسم بريده الإلكترونى هزلى أو سخيف فإنك تكوّن فكرة غير جيدة عن هذا الشخص. من أمثلة ذلك بالنسبة للرجال: الروش، الدماغ، الحوت، العبيط.. ومن أمثلة ذلك للسيدات: الحلوة، شوكولاته، أسرارى، بنوتة.. هذه الأسماء غير مناسبة للتعاملات الرسمية. من المعتاد أن يكون اسم بريدك الإلكترونى مشتقا من اسمك الشخصى.

■ ركز على الجوانب ذات العلاقة بالوظيفة التى تبحث عنها.

■ يجب أن تكون على علم بجوانب الضعف فى السيرة الذاتية والتى تحتاج لتوضيحها فى الخطاب الذى يُرفق عادة بالسيرة الذاتية أو أثناء المقابلة الشخصية.

■ أحيانا يكون مُسَمّى وظيفتك السابقة أو الحالية غير واضح أو غير معتاد ففى هذه الحالة يفضل توضيح الأمر من خلال شرح مهام الوظيفة.

■ إن كان مشروع التخرج له علاقة بالوظيفة المطلوبة فيفضل ذكره.

■ كلما زادت سنون الخبرة كلما قلت أهمية ذكر أمور

تفصيلية قديمة مثل مشروع تخرجك من عشرين عاماً.

■ ابحث فى الشبكة الدولية عن سير ذاتية لأشخاص يعملون فى نفس المجال لتتعرف على أسلوب كتابتهم. بالطبع لا تقم بنقل أى شىء من سيرة ذاتية لشخص آخر ولكن تعرف على ما يكتب وما لا يُكتب وأسلوب الكتابة وخاصة باللغة الإنجليزية.

■ استخدم تنسيق موحد لكتابة جميع أقسام السيرة الذاتية فلا تكتب عنوان القسم الأول بخط كبير ثم عنوان قسم آخر بخط صغير ولا تكتب اسم وظيفة بخط سميك واسم وظيفة أخرى بخط عادى ولا تكتب التاريخ مرة على اليمين ومرة على اليسار.

■ قد تحتاج إلى إحداث تغييرات طفيفة فى السيرة الذاتية لكى تبدو أكثر مناسبة للوظيفة المعروضة. مثال: أنك عملت فى مبيعات الأدوات الكتابية عموماً وأنت الأن تتقدم لوظيفة بيع أقلام فمن المهم أن تذكر أن لديك خبرة فى بيع الأدوات الكتابية مثل الأقلام... وكذلك قد تكتب عن هذه الوظيفة بتفصيل أقل حين تتقدم لوظيفة ليس لها علاقة مباشرة ببيع الأقلام وهكذا.

■ بالطبع فى حالة كونك حديث التخرج فيفضل الكتابة عن كل الخبرات لأنها تكون قليلة بطبيعة الحال.

■ كُن حذراً فى استخدام الأحرف الأولى أى الإختصارات فربما لا تكون مفهومة للقارئ فمثلا PM ربما تكون غير مفهومة وبالتالى يفضل كتابة الاسم بالتفصيل وهو Preventive Maintenance بعض الإختصارات لا يحتاج شرح لأنه معلوم للجميع مثل BSC MSc PhD.

لا تبالغ فى تعظيم قدراتك:

■ خذ فى اعتبارك أن لكل بلد بعض الإعتراف المختلفة فى كتابة السيرة الذاتية فإذا علمت أن شيئاً ما عادةً يكتب أو عادة لايكتب فى السيرة الذاتية فى البلد الذى تود أن تعمل به فحاول أن تتبع هذا العُرف.

■ حاول تحديث السيرة الذاتية بإضافة الخبرات والإنجازات الجديدة.

■ حديثو التخرج قد يكون لديهم خبرات محدودة مثل بائع فى السوبر ماركت

أو يكون أمضى فترات تدريب صيفى. فى هذه الحالة لاتهمل كتابة هذه الأشياء. يمكن فى حالة التدريب الصيفى أن تكتب نقطة أو اثنتين عن كل فترة تدريب مثلما نكتب فى قسم الخبرات.

■ ■ ■

تخلص من المزاج السيئ

لقد أظهرت دراسة مشتركة طويلة الأمد قام بها عدد من الجامعات الأمريكية والإنكليزية أن ٨٠٪ فقط من السكان هم بطبيعتهم أناس ليليّوى أى إن مزاجهم يتحسن فى الليل ويسوء فى النهار (ولذلك تجدهم لا يُطاقون فى الصباح ينكدون الحياة على أنفسهم وعلى الآخرين)، وأكدت الدراسة أن الغالبية العظمى من الشعب ينتمون إلى النوع المرن الذى يمكنه أن يتكيف مع الظروف. وبعبارة أخرى فإن غالبية من يصنفون أنفسهم فى خانة الأناس الليليين ليسوا فى الواقع كذلك، بل إنهم ظلوا يقنعون أنفسهم أنهم ليليون حتى اقتنعوا بذلك فعلاً؛ والنتيجة إذاً هى أن كل إنسان تقريباً قادر على التغلب على فترة تعكر المزاج فى الصباح إذا ما اتبع الإجراءات المناسبة الكفيلة بتحقيق ذلك.

■ مشروب ساخن قبل مغادرة الفراش:

لقد خسر جسمك أثناء الليل ما يتراوح بين لتر ولترين اثنين من الماء؛ والأفضل أن تعوضه ما خسره بالسرعة الممكنة؛ فلتشرب إذاً قبل تناول طعام الفطور كوبين اثنين من الماء؛ وأما إذا كنت ممن يرغب فى شرب المشروبات الساخنة صباحاً، فعليك أن تحضّر فى مساء اليوم السابق مشروبك المفضل وتضعه فى إبريق حافظ للحراة على منضدة سريرك لتشرب منه

فى الصباح ما شئت قبل مغادرة فراشك.

■ توظيف العطور:

ضع عطرك المفضل على منضدة السرير، ورش منه عندما يرن المنبه على ظهرى يديك واستنشق عبير يومك الجديد إيذاناً ببدئه بنشاط وحيوية؛ ولا يقتصر نجاح هذه الطريقة على النساء، بل إنها تنجح لدى الرجال أيضاً.

وبوسعك أن تجرب هذه الطريقة باستخدام مستخلصات الزيوت العطرية على غرار زيوت البابونج، والخزامى، والنعناع البستانى، وإكليل الجبل، والصنوبر، وزهر الليمون،... إلخ.

■ املأ مخزون طاقتك بالشكر:

اعتاد الكاتب الأميركى هنرى دافيد ثورو على أن يطرح على نفسه ثلاثة أسئلة بعد استيقاظه مباشرة: «ما هى الأمور الجيدة فى حياتى؟» و«ماهى الأمور التى تبهجنى فى حياتى؟» و«علام يجب أن أكون شاكراً وممتناً؟»؛ فبإجابتك على هذه التساؤلات تضع نفسك فى المزاج الإيجابى الصحيح لتبدأ يومك بسرور وتفاؤل ونشاط، وكأنك مخزون طاقة يومك بتلك الخواطر الإيجابية.

■ مهد الدرب لإستقبال يومك:

يشير الطبيب وعالم النفس الأمريكى ريد ويلسن إلى ملاحظة مهمة؛ فقد يكون السبب فى شعورك بالكآبة عند الصباح ـ بحسب رأيه ـ أنك تتخذ موقفاً سلبياً تجاه بعض تفاصيل صباحك الروتينية بالإضافة إلى موقفك المتشائم حيال

ما قد يخبئه لك يومك القادم؛ فلتنظر إلى يومك بالنقد والتحليل الصارمين ودون رحمة ولتحدد ما يزعجك فى الصباح، وفى المقام الأول من يزعجك، وما إن كنت بحاجة للمزيد من الهدوء والروية؛ ولتستيقظ إن اقتضى الأمر أبكر من المعتاد لتضمن لنفسك بعض الوقت فيه مع ذاتك دون إزعاج من أحد وتمهد الدرب لإستقبال بإيجابية وحيوية ونشاط.

لا شك فى أن الوقت الكافى هو من أهم عوامل نجاح برنامجك الصباحى؛ فمن يضع نفسه منذ الصباح تحت رحمة عقارب الثوانى جسمه ويضنى روحه ويفسد يومه كله؛ فلتبدأ إذاً برنامجك الصباحى أبكر من المقرر بنصف ساعة؛ ولتترك لنفسك الوقت الكافى للإستمتاع بحمام منعش وفطور هادئ على الشرفة أو فى الحديقة إذا سمح الطقس بذلك وهكذا تحول صباحك إلى خزان تعبئ منه الروية والسعادة والطاقة الإيجابية لتصرفها فيما تبقى من يومك.

■ التحضير المسبق لإستقبال الصباح:

هيئ الظروف المناسبة لإنطلاقة يومك بنجاح: بادر فى المساء إلى تجهيز ثياب عملك وأدواته التى تريد أن تأخذها معك فى اليوم التالى وإلى تحضير مائدة الفطور، بحيث تقلص مهامك فى الصباح إلى أبعد حد.

ولعل الحمام من أهم المحطات إلى انطلاقة ناجحة ليومك، فليكن نظيفاً ومرتباً ومزوداً بإضاءة مناسبة ومعطراً؛ ومن المهم أن يحتوى حمامك على غرض واحد على الأقل من الأغراض

المحببة إلى قلبك: إما جهاز استقبال إذاعى لإستقبال محطتك المحببة وإما مزهرية جميلة فيها بعض من الأزهار التى تعجبك، وإما مناشف ناعمة الملمس ودافئة،... إلخ.

■ **استحم فى الماء البارد:**

لا ينفع الإستحمام فى عملية الإستيقاظ ما لم يتبع الحمام الساخن حمام فى الماء البارد (حوالى ١٥ درجة مئوية)؛ وتكون فائدة الإستحمام فى الماء البارد أعظم ما يمكن عندما تتبع نصيحة رجل الدين سيباستيان كنايب الذى يترك الماء البارد يسرح من الصنبور ويقترب من شعاع الماء تدريجياً بحيث يبدأ برجله اليمنى فذراعه اليمنى فرجله اليسرى فذراعه الأيسر ثم الظهر فالصدر حيث القلب؛ ومما يخفف من صدمة البرد أن تملأ فمك بالماء البارد قبل أن تبدأ الإستحمام.

اجعل من مهمة جلب الصحفية اليومية نزهة صباحية منشطة لعلها من أكثر نصائح طريق التبسيط فائدة أن تحول مهمة جلب الصحيفة اليومية من صندوق بريدك إلى نزهة صباحية لمدة ثلاث دقائق بعد أن تلبس اللباس المناسب لذلك: فتنفُّس الهواء النقى المنعش قبل تناوم طعام الفطور ينشط الدورة الدموية ويحضر الجسم أفضل تحضير لإستقبال الغذاء والإستفادة منه على أتم وجه.

■ ■ ■

المهارة المنسية

على الرغم من أننا نقضى وقتا طويلا فى تعلم التقنيات المعقدة لكسب الآخرين ومد جسور المودة إليهم، لكننا كثيرا ما تفوت علينا واحدة من أكثر المهارات أهمية وسهولة والتى يمكن للجميع ممارستها فى أى زمان أو مكان. إنها مهارة الإنصات الجيد.

إننا للأسف نعيش فى عالم أنانى يهتم كل فرد فيه بما يخصه دون أن يلتفت إلى حاجيات من حوله. ولذا كثيرا ما تجد أشخاصا يبحثون عن صديق يستمع إليهم باهتمام. إنها أفضل هدية يمكن أن تقدمها للزبون الغاضب وللموظف القلق وللصديق المتألم.

يقرر العرب أن الإنصات أعلى درجة من الإستماع. ذلك أن الإنصات يعنى الإستماع بصمت أى صرف كل الحواس وتفريغها للإستماع إلى المتحدث.

الإستماع الجيد هو بداية التواصل الفعال والناجح مع الآخرين. ومن المدهش أن الذين يتقنون هذه المهارة قلائل جدا. وعندما تتقن هذه المهارة فستجد من حب الناس لك والإستماع بالجلوس معك ما سيمنحك ثقة كبيرة بنفسك. ما رأيك أن نحاول معا أن نجرب الوسائل التالية لتنمية مهارة الإنصات البارع:

■ الإنصات الجيد هو الإستماع مع القدرة على قراءة ما خلف الكلمات، وفهم موقف المتحدث ولغة الجسم التى يبديها،

وتقمص اللهجة العاطفية التى ترسمها كلماته.

تخيل أن شخصا ذكر أمامك وفاة أمه.. وتحدث عنها وعن فضائلها وفاضت عيناه من الدمع ببكاء حار. المستمع العادى يقدر الحزن الذى يعيشه هذا الشخص، أما المستمع البارع فيفهم الحزن البالغ الذى يعيشه المتحدث، ويقدر مدى الحب الذى يكنه المتحدث لأمه وكم يفتقدها. لعل هذا المثال يوضح الفرق بين الإستماع إلى الكلمات ظاهريا والإستماع لما تحمله من معانى عاطفية.

■ استمع إلى مايقوله بدل مجرد السماع له. هناك عدد من الأشياء التى يمكن أن تستمع إليها مثل قيم المتحدث ومشاعره. أقبل عليه ببصرك وسمعك وكامل جسدك.

■ حدد إذا ما كان المتحدث يتحدث عن حقائق أو عن انطباعات أو عن مشاعر شخصية. ابذل اهتماما أكبر لأولئك الذين يظهرون مشاعرهم وأحاسيسهم أثناء حديثهم إليك.

■ لا تقاطع الآخرين أو تكمل كلامهم. إن الناس يشعرون بالضيق ممن لا يستمع إلى حديثهم.

يقول دايل كارينجى: إذا كنت تريد أن تعرف كيف يتجنبك الناس، ويتغامزوا عليك، ويسخروا منك من خلف ظهرك، إليك هذه الوصفة: (لا تصغى طويلا إلى أحد، تكلم عن نفسك دون انقطاع، وإن كان لديك فكرة تريد أن تذكرها أثناء حديث الشخص الآخر، لا تنتظر ريثما ينتهى، فذكائه لا يعادل ذكائك! فلم تضيع الوقت بالإستماع إلى ثرثرته السخيفة؟! قاطعه فورا

واعترضه فى منتصف الطريق)..!!

■ تفاعل مع مشاعر المتحدث قبل أن تطمئنه بالحقائق. وهذا كثيرا ما يحدث مع الأباء الذين يسارعون للإستجابة إلى مخاوف ابنهم حين يقول:

«هناك شىء مخيف تحت السرير» حيث يقولون: «لا تخف ليس هناك ما يخيف، أنت فى أمان». بينما قليل منهم من يبدون تعاطفا مع مشاعره هو «لا بد أنك قضيت ليلة مرعبة».

■ الإستماع بصمت قد يكون هو كل ما يحتاج إليه المتحدث إليك.

أشعره أنك تتفهم مشاعره عبر لغة الجسم بينما أنت صامت مثل تعابير الوجه والإيماء بالرأس. لا تقل إنى أتفهم مشاعرك.. قاوم رغبتك فى المشاركة بالحديث والكلام لمجرد الكلام.

■ ادعم استماعك بأصوات قليلة، مثل التأوه أو تلك التى تدل على الإستغراب. هذا يضفى على استماعك نكهة خاصة.

يمكنك أن تبيع الثلج إلى سكان الإسكيمو إذا أرخيت لهم سمعك وفهت ما يريدون أن يقولوه!

■ ركز على ما يقوله المتحدث بدل أن تركز على ما تسعى للإجابة على ما قاله. ركز على المتحدث نفسه تماما كما ينصح به مدربى لعبة كرة التنس: «ركز على الكرة». فى الواقع هذا سيضفى على مهارتك فى الإستماع صفة العفوية المحببة.

■ استمع ضعف ما تتحدث به. تذكر المقولة القديمة فى أننا نمتلك لسانا وأذنين. لذا أعط الفرصة لمن يجالسك بالحديث.

تذكر أن كل شخص لديه ما يستحق أن تستمع له وما سيثرى عقلك وتفكيرك.

■ استثر جليسك لكى يتحدث عن نفسه وما يهمه. قم بتوجيه أسئلة مفتوحة: «كيف يمكن أن نقوم بذلك؟»، «ما رأيك بـ..»، «كيف تشعر تجاه هذه المسألة؟» (يحب الناس من يقدر مشاعرهم)، «ماذا لو..؟» «ماذا تنصح بالقيام به لفعل ذلك..؟» (يحب الناس أن يطلب منهم النصحية). «ما الطريقة التى تفضلها أنت لفعل..؟» (لاحظ لهجة الإحترام والتقدير). واحذر من أن تلقى أسئلة تضعهم فى موقف دفاعى: «لماذا..؟» لو استطعت فعل ذلك فستمتلك أداة رائعة لكسب قلوب الناس. وتذكر دوما:

أن تصبح مستمعا بارعا يكسبك من الأصدقاء وحب الآخرين أكثر من أن تكون متحدثا بارعا.

■ عندما تجيب من يحدثك فى شأن مهم، استخدم استجابة قصيرة. لأن الإستجابة طويلة الأمد تفقد صبر المتحدث وتشعره وكأن الحديث خارج عما يهمه هو.

■ تذكر أن موقف قلبك كمستمع سيكون أهم وأوضح من استجابتك لحديث محدثك. موقف الإحترام ومحاولة فهم عالم الشخص الآخر أكثر أهمية من تعلمك كيف تقدم ردا عبقريا.

■ يوصى الكتاب باتباع طريقة جميلة حيث ينصحون بالتدرب على أخذ نفس عندما ينتهى المتحدث قبل أن تشرع أنت

فى كلامك. بهذه الطريقة سوف تعطى المتحدث الفرصة الكاملة حتى ينتهى من حديثه وستبتعد عن مقاطعته مما يعبر عن احترامك له وستقربه إليك.

لماذا نفشل فى الإستماع؟

يعزى بعض العلماء ضعف مهارتنا فى الإستماع إلى عامل فسيولوجى. ذلك أن قدرتنا على الإستماع تفوق قدرتنا على الحديث بما يقارب خمس إلى عشر مرات. ففى الفترة التى يتحدث شخص بسرعة ١٠٠ كلمة، يمكنك أن تستمع خلالها إلى ٥٠٠ ـ ١٠٠٠ كلمة. وهذا يعنى أنه عندما يتحدث إليك شخص ما، فتستخدم خمس طاقتك الذهنية فى الإستماع إليه، ويذهب الباقى للتخطيط لأعمال اليوم التالى أو كيف ستعتذر من زوجتك بسبب التأخير.. إلخ. ومن الأفضل أن تستهلك هذه السعة فى الإستيعاب فى تحليل ما يود المتحدث أن يقوله لك، بدلا من انشغالك بأحلام اليقظة!!.

استمعوا إلى أبنائكم

يذكر ستيفن كوفى أن أبا جاءه يشكو سوء العلاقة بينه وبين ابنه المراهق قائلا: (لا أستطيع أن أفهم هذا الولد، إنه لا يسمعنى). فقال له: (هل يمكن أن تعيد على ما قلته).. فأعاد عليه ما قاله. فرد عليه الكاتب: أنا لا أفهم ما تقول.. إذا أردت أن تفهمه لابد أن تستمع إليه أنت لا أن يستمع إليك هو..!!

من أقوى الوسائل التى تقوى بها علاقتك بابنك أو ابنتك هو

الإستماع إليهم، إلى أحلامهم، إلى مشاعرهم. أثناء حديثهم، أظهر مشاعر التقدير لكل ما يقولونه، تحرك إلى الأمام فى كرسيك... ضع يدك على كتفه.. أحتضنه أثناء حديثه.. وحرك رأسك تعبيرا عن متابعة حديثه... وكن على اتصال بصرى بعينيك معه طوال حديثه.

لكن الفعل الأهم من الإستماع هو أن تكبح جماح نفسك، عن الحكم على ما يقولونه أو سرعة توجيههم وإبداء النصح إليهم. يفهم المراهق من هذا أنه تعرض إلى العقوبة بسبب حديثه إليك حتى لو قلت له عكس ذلك.

■ أحذر من الإستماع الإنتقائى.. أى أنت تسمع ما تريد أن تسمعه أنت، أو ما تتوقع أن يقوله المتحدث.. لذا استمع بتأنى لما يريد الآخر أن يوصله إليك. لو استطعنا تجنب هذا المحذور فسنتجنب الكثير من الخلافات التى تحدث بين الأقران والأزواج بسبب سوء الفهم لما لم يسمعوه أصلا.

■ أسأل عن أى غموض فى حديث المتكلم. فهذا سيزيل أى لبس قد يبقى فى قلبك. كما سيعطيه دليلا على أنك مستمع مميز.

هذه بعض اللمحات السريعة التى ستساعدك على تطوير هذه المهارة البسيطة، والتى تعطى نتائج باهرة فى تحسين علاقاتك بالناس ويزيد من احترامهم وتقديرهم لك.

مزاج جيد = عمل جيد

هناك قاعدة تقول good mood = good work أى إن المزاج

الجيد يؤدى إلى عمل جيد ولقد أثبتت الأبحاث أن الأشخاص الذين يكونون فى مزاج جيد يعطون أفضل ماعندهم إذ تزداد كفاءتهم العقلية وقدرتهم على فهم المعلومات وصنع القرار العقلية ويصبحون أكثر مرونة فى تفكريهم.

وفى دراسة شملت ٣٢ محلا لتجارة التجزئة فى الولايات المتحدة الأمريكية تبين أن المحلات التى يسود فيها المزاج الجيد تبيع أكثر، لأن الزبون يرتاح فى أثناء تسوقه فيها فيعود إليها ويقوم بدعاية شفوية لها أيضا، وعندما تمت مقابلة مديرى هذه المحلات وجد أن مديرى المحلات التى كان يسودها المزاج الجيد كانوا أكثر تفاؤلا وثقة بأنفسهم وانفتاحا من باقى المديرين، ومن ثم أشاعوا جو التفاؤل والثقة والانفتاح فى متاجرهم.

إن المشاعر معدية فأنت عندما تكون فى فريق عمل تؤثر وتتأثر بمشاعر هذا الفريق، وقد بينت دراسة أجريت على سبعين فريق عمل أن مزاجا واحدا يسود الفريق بعد ساعتين من عمل أفراده بعضهم مع بعض. ويمكن للقارئ أن يدرك قوة انتقال المشاعر إذا تصور نفسه فى مجموعة من الناس يبكون على فقد قريب لهم، لا شك أنه سيصاب بالحزن والأسى، وقد يبكى معهم أما إذا كان فى مجموعة من الناس يضحكون ويمرحون فستنتقل مشاعر المرح إليه بعد فترة قصيرة.

إذن يتأثر أفراد الفريق الواحد بعضهم بمشاعر بعض، لكن الشخص الذى يكون له التأثير الأقوى هو قائد الفريق لأن الناس ينظرون دوما إلى القائد، ومن ثم يتأثرون به أكثر من تأثرهم

بعضهم ببعض، فالقائد يتكلم أكثر وينصت باهتمام أكثر حتى عندما يطرح سؤال ما فإن الناس ينظرون إلى القائد ليروا ردة فعله وليس إلى السائل. إن مشاعر أفراد الفريق تمتزج بعضها مع بعض لتشكل حساء متجانسا، لكن الشخص الذى يضيف النكهة الأقوى إلى هذا الحساء هو القائد، لأن مشاعره لها التأثير الأكبر فى باقى أفراد الفريق.

إن قائد الشركة الذى يثنى على موظفيه إذا أحسنوا وينقدهم بشكل بناء إذا أساؤوا ويدعمهم حينما يحتاجون إليه، ويشعر كل واحد منهم بأهميته، ويشجعهم على المرونة، ويشعرهم بأنهم أحرار فى اختيار أفضل الطرق لإنجاز عملهم ينقل هذه الروح الإيجابية من التشجيع والنقد البناء والتعاون والمرونة والإحترام المتبادل إلى الموظفين المحيطين، به، وهم ينقلونها بدورهم إلى من حولهم، وهكذا تنتشر هذه الإيجابية فى دوائر متتالية حتى تشمل كل أفراد الشركة.

أما القائد الشركة الذى يعامل موظفيه بتوتر وغضب دائمين والذى لا يقبل أى انتقاد ويلقى المسؤولية دوما على الآخرين، ويتصلب فى مواجهة المشكلات. ولا ينصت إلى آراء من حوله ولا يحترمهم فإنه ينقل هذه الروح السلبية من الغضب والتوتر وتبادل اللوم والتصلب وعدم الإحترام إلى الموظفين المحيطين به، وهم ينقلونها بدورهم إلى من حولهم، وهكذا تنتشر هذه السلبية فى دوائر متتالية حتى تشمل كل أفراد الشركة.

إن هذا لا يعنى بالطبع أن يكون المدير لطيفا طوال الوقت،

فـقـد تواجـهـه مـشكلات تتطلب منه إبداء شـىء من التـوتر أو الغـضب لكى يدفع الموظفين إلى مـزيد من الإنتبـاه والحـذر لكن هذا التـوتر أو الغـضب يجب أن يكون أمـرا عـابرا، أمـا عندمـا يصبح مزاجا مـلازما للمدير فإنه سينتشر فى الشـركة كالوباء ويسمم العـلاقات بين أفرادها، وقد بينت دراسـة أجرتها جامعة يل أن المشاعر السلبية المزمنة وخصوصا الغضب والقلق والخوف والإحباط تؤثر بقوة فى العمل.

إن الحـالة العـاطفيـة للقـائد تؤثر فى أداء العـاملين معه فهى ليست أمرا شخصيا متعلقا به، بل إن أداء الشـركة بأكمله مرتبط بحـالته العـاطفية فإذا كان متفـائلا منفتحا متعاونا صريحا نقل روح والإنفتاح والتعاون والصراحة إلى كل أفراد الشركة، وإذا كان متشائما منغلقا أنانيا نقل روح التشاؤم والإنغلاق والأنانية إلى كل أفراد الشركة.

إن القـيـادة هى فن التـعـامل مع المشـاعـر، والذى يهـمل هذه الناحية لا يمكن أن يكون قائدا ناجحا أبدا.

لكى تقـود نفـسك اسـتـخـدم عـقلك، ولكى تقـود الآخـرين استخدام قلبك.

فى أحـد الأعـوام أنشـأت هيـئـة الإذاعـة البـريطانيـة قـسمـا تجـريبيـا، ووظفت فيـه مئتى صـحفى، ثم قررت بعـد فـتـرة وجيـزة إغلاقه، وأرسلت أحد مـديريها لإخبار الصـحفيين بقرار الإغلاق. اجـتـمع المدير بالموظـفين، ونقل لهـم القـرار كـمـا هـو من دون أى مقدمـات، ومن دون أى مراعاة لمشاعرهم، فكانت النتيجة أن هذا

القرار أثار سخطهم، حتى إن المدير فكر فى استدعاء الشرطة لكى يتمكن من الخروج سالما من قاعة الإجتماع.

فى اليوم التالى أرسلت هيئة الإذاعة البريطانية مديرا آخر ليشرح لهم ملابسات القرار، وكان هذا المدير يعمل صحفيا فيما مضى، فافتتح كلامه بالحديث عن مهنة الصحافة وقدسيتها وأهميتها للمجتمع، ثم شكرهم على الجهد الذى بذلوه، وتمنى لهم مستقبلا باهرا فكانت النتيجة أن صفق له الجميع، وخرجوا متفهمين لقرار إغلاق القسم.

إن المدير الأول لم يعرف كيف يتعامل مع مشاعر هؤلاء الصحفيين، فأثار سخطهم وتذمرهم، أما المدير الثانى فمارس القيادة الحقيقية، وهى التعامل مع المشاعر، فنجح فى تهدئتهم.

سنبين فى الفصل القادم الأنماط السبعة للقيادة الذكية عاطفيا، وكيف يستخدم القائد الناجح هذه الأنماط، لكى يمارس القيادة الحقيقية، ألا وهى قيادة القلوب.

كيف تتحقق لنا الجاذبية؟؟

ان الجاذبية لا تعنى بالضرورة الجمال والوسامة أبدا. فبإمكان أى شخص حرم من جمال المطلع أن يتطبع بجاذبية فائقة. وقد يتسم بجمال مفرط ولكنه لا يكون جذابا على الإطلاق.

وأن تعرف جيدا أى هذين النمطين يكون أكثر استقطابا لمشاعر الود والمحبة.

فالجاذبية صفة مكتسبة ننميها بوعى منا أو دون وعى.

والآن لنرى كيف يمكننا أن نحقق الجاذبية لأنفسنا؟

١ - إحرص أن يكون ظاهرك أنيقا:

كن منسق الهندام. التزم بالنظافة. فتناسق ونظافة مظهرك يجعلك تلقائيا جذابا. هنالك من يسيئ الفهم ويجهد، انطلاقا من تصوراته الخاطئة، لتحقيق لنفسه من خلال تصميمات ملبسه العجيبة والغريبة.

ما يهم فى ملبسك هو أن يكون منسقا ونظيفا وفى الوقت نفسه بسيطا.

فرعايتك لنظافة ألبستك وكيها أمر يحظى بتأثير نفسى متميز فى الأشخاص.

فالأشخاص الذين يهملون مظهرهم ولا يعيرون أناقتهم أهمية يقللون بذلك من حظهم من الجاذبية والنفوذ والتأثير.

فوساخة الجسم والشعر الاشعث وعدم تناسق الألبسة، تقلص حتى الدور الفاعل لكلامك اللبق والصحيح والإيجابى.

وأصدقاؤك ممن تربطك بهم علاقات حميمة صورة كاملة ومرآة واضحة لك فى رأى الآخرين. والأبناء الذين لم يعتادوا على رؤية أبويهم فى المنزل بمظهر أنيق قلما ينصاعون لكلامهما. مثل هذين الأبوين يفشلان فى تكوين علاقات حميمة مع أبنائهما.

والإنسان بطبيعة حاله ينجذب نحو المتميزين بالأناقة. فلنأخذ

هذه القضية بنظر الإعتبار قبل أن يلتقى أبناؤنا شخصا أنيقا فى خارج المنزل فينجذبون إليه وربما تلقوا تأثيرا سلبيا منه أيضا.

٢ ـ أكثر من السكوت:

يركن الأشخاص عادة إلى الثرثرة الزائدة من أجل تحقيق جاذبية أكبر، فى غفلة منهم بأنهم قد أخطأوا فى حساباتهم.

فالمكثرون من الكلام والمثرثرون يخفضون بذلك من مستوى جاذبيتهم.

فى المقابل، يكسبك السكوت والإنصات فى الحقيقة طابعا أكثر عقلانية وخبرة، وأكثر استحقاقا للثقة. وهى ارضية ممهدة لتكوين علاقات حميمة.

٣ ـ كن لطيفا رقيقا أثناء تحدثك:

عندما تتحدث برقة ولطف تكتسب جاذبية ووجاهة.

فالجاذبية لا تستلزم التخبط والمكابرة فى الجهد، بل ترتبط بالفراغ والهدوء والمرونة.

لا تصرخ. لا تثير الضجة. لا تتهالك. فالأشخاص الإنفعاليون عصبيا والعنيفون والضوضائيون لا يمثلون شخصيات مناسبة لارتباطات حميمة أو لوضع الثقة فيهم.

لست ملزما بتقمص الحالات السلبية لتحقيق النفوذ، فانك مثلا عند التعامل مع شخص انفعالى عصبى المزاج كثير الصراخ غير مكلف برفع صوتك صارخا للنفوذ إليه. ولكن مع ذلك

تمظهر بظاهر مشابه تقريبا لظاهره ثم، لتحقيق النفوذ، إحرص بعد ذلك على التطبع بمرونة أكبر لتعود بعد ذلك بالتدريج إلى حالتك العادية.

٤ ـ تطبع بشخصية محترمة:

الإستهانة بالنفس وبالآخرين وعدم رعاية الإحترام والأدب أثناء الكلام والسلوك، كلها أمور تخفض من مستوى جاذبيتك المطلوب أن تكون أنيقا فى ظاهرك تقيا فى باطنك. فالمؤدبون الوقورون والمحترمون هم دون شك أشخاص جذابون وهذه الجاذبية تعم كيانهم بأسره.

فمن يجيز لنفسه كيل السباب للآخرين والتشهير بهم ويقضى أوقاته فى التهكم والسخرية ربما يتمتع فى ظاهره بجاذبية خافتة ولكنها جاذبية تفتقد أى طابع نفسى. وأثرها الذهنى كذلك لايكون مطلوبا.

تحلى بالأدب والإحترام وبشخصية رصينة. سوف تتحقق لك الجاذبية تلقائيا.

٥ ـ لا تتماد فى المزاح ولكن.. أكثر من التبسم:

المزاح الزائد يقلص من طاقتك الذهنية وجاذبيتك فالمزاح الزائد يمحو تدريجيا الحدود الأخلاقية المطلوب رعايتها وينتهى إلى إجهادك وإكثارك من الكلام وربما استهانتك بنفسك والآخرين.

كن بشاشا، فالبشاشة تمنح سيماءك جاذبية متعمقة.

ففى التبسم وقار ورصانة وجاذبية وفى المقابل يوحى الضحك والمزاح الزائدان بالخفة ويقلصان من مدى جاذبية الشخص.

٦ ـ الحزم يعنى الجاذبية:

كل من يتميز بشخصية حازمة ويلتزم بأهداف معينة وقيم ثابتة ونهج مدون فى الحياة، يتمتع بالجاذبية لامحالة.

فالمتمكنون من قول "لا" لا يغدون ألعوبة هذا أو ذاك قط، إنهم جذابون.

ساد بين الناس أن يغض البعض طرفهم عن أهدافهم وبرامجهم ومطالبهم والتضحية بأنفسهم من أجل الغير، يريدون بذلك تحقيق الجاذبية والوجاهة لأنفسهم.

ولكن نجد أن أصحاب الشخصيات المثيرة للإهتمام والمؤثرة يتميزون بقوة الإرادة والثقة بالنفس. إن الإلتزام بهدف معين وثابت والتحلى بثقة عالية بالنفس وامتلاك القدرة والشجاعة الكافية لمواجهة كل ما يتعارض مع قيم الشخص ومثله السامية بقول كلمة الرفض «لا» يضفى على شخصياتنا درجة أكبر من الوجاهة والإرادة والحزم. «والجاذبية» بحد ذاتها تعم وجود أصحاب مثل هذه الشخصيات.

٧ ـ اضبط ميولك وغرائزك:

الشخصيات المتطبعة بإرادة قوية تمكنهم من التحكم بغرائزهم وميولهم بدرجة أكبر والناجحون فى ضبط رغباتهم الجنسية وشهواتهم وميلهم للأكل وخبرات انفعالهم وهياجهم

وكذلك عواطفهم، يتميزون بجاذبية معنوية وبتأثير نفسى فى الآخرين ويترشح عن كيانهم طاقة مفعمة.

بينما المنقادون وراء غرائزهم وشهواتهم، الذين لايشغلهم شاغل سوى تلبية ميولهم ويتعذر عليهم ضبط أنفسهم سيما نظراتهم وألسنتهم يفتقدون الجاذبية أيضا.

تحكم بميولك. لا تخاطب نفسك: وأين للآخرين أن يعرفوا مدى ضبطى لنفسى؟!

إن انحسار طاقتك الذهنية وجاذبيتك الباطنية النفسية يظهر على أية حال إلى العيان بنحبو أو آخر فيستوعبه الآخرون تماما.

من هنا التزم بكل ما ذكرنا لك من وصايا وتطبيقات، فإنها الأسس الأساسية لتقوية العلاقات وتكوين العلاقات الحميمة.

إنه لمن المتعذر عليك ان تحقق التأثير والنفوذ لدى الآخرين دون أن تتمتع بالجاذبية.

فتقلص جاذبيتك يقلل تدريجيا، وبشدة من قوة علاقاتك.

■ ■ ■

إرسم على شفتيك إبتسامة دائمة

من أوضح الافـرازات النفسـيـة للثـقـة بـالنفس هو الشـعـور بالرضـا والارتياح. فـالمتمـتعون بثقة عـالية بالنفس، وإثر شعـورهـم بقـابليـاتهم وبروزها الى حـيـز الظهـور الى حـد مـا، يسـتـدخلون مشاعر مطلوبة ارتياحاً متجذراً فى أنفسهم.

أمـا المؤشـر الخـارجى والمـردود الظاهـرى للشـعـور بالأرتيـاح والرضا فإنه يتمثل فيما يظهـر على قسمـات وجهك وشفـتيك من بشر وتبسم.

ولا يقـتـصـر الامـر على دور ثقـتك بنـفسك فى منـحك الشـعـور بالارتيـاح ذهنيـاً وفى إظهارك مـبتسمـاً ظاهـرياً بل والافضل من ذلك هو ان التبسم بحد ذاته يوحى اليك الشعور بالارتياح والثقة بالنفس.

وكـلامنا حول الحـالات والسلوكيات إنما يوجهك الى انه من اجل احـراز الثقة بالنفس يترتب عليك ان تتطبع بالحـالات التى يتميز بها الواثقون بأنفسهم. ومن أبسط هذه الحـالات: التبسم والبشر.

لا تـتـرك منـزلك قط، من هنـا فصـاعـداً، قبل أن تـرسـم على شفتيك ابتسامة.

والاهم من ذلك هـو ان تكون بـاسـمـاً حـتى عند انفـرادك بنفسك. فالتبسم، إضافة الى دوره فى تهدئة واسـترخاء عضلات

الوجه واستجلاب الاسترخاء الجسمى عموماً، فإنه يمنحك الشعور بالارتياح والثقة بالنفس أيضاً.

لا تنس أن لوجهك المبتسم انعكاسات مطلوبة فى نفس الآخرين حيث يمنحهم الشعور بالرضا والابتهاج. فبدلاً من أن تجعل وجهك عبوساً متجهماً تظهر مؤشرات الانفعال على قسماته، تريد بذلك أن تكشف عن معاناتك من مشاكل ومنغصات كثيرة أو أن تجتذب اهتمام الآخرين ومشاعرهم الودية إزاءك فيما يخص مشكلتك، ارسم على شفتيك دوماً ابتسامة جميلة.

لا يغيب عن بالنا أن جميع بنى الانسان يعانون من مشاكل معينة الى حد ما، وما يقتضونه لديك هو أن تمنحهم الارتياح وفراغ البال من المشاكل أو طرق الحل لها.

فالوجه المتجهم لا يعطى الآخرين أحاسيس جيدة ومشاعر واقعية وقلبية بل أنه لكونه يذكر الآخرين بمشاكلهم، وحتى قد يصور لهم أنك دوماً عامل تأزم المشاكل أو ربما سببها، يولد لديهم شعوراً سلبياً إزاءك ويدعوهم الى النفور منك. فأبتسامتك تتفاعل فى تهدئتك وتعزز ثقتك بنفسك الى جانب دورها فى تنمية هذه الخصائص فى الآخرين أيضاً.

فعند التبسم والضحك ينشط الدماغ فى افراز هرمون الاندرفين. وترشح هذا الهرمون يهدأ الآلام ويولد مشاعر طيبة فى النفس.

أذاً تدرب على التبسم والضحك، احرص على أن تكون مبتسماً سيما فى ظروف المشاكل. ارسم اللحظة ابتسامة على شفتيك.

كيف تطرح أسئلة جيدة أثناء حوارك؟؟

تواجه أغلب المحادثات صعوبة فى البداية أو فى الاستمرار، وهذا ليس بسبب الأمور التى تتم مناقشتها ولكن بسبب النمط السيئ للأسئلة المستخدمة.

هناك نوعان من الأسئلة التى يمكنك طرحها:

١ ـ أسئلة مغلقة النهاية

لا تتطلب الأسئلة مغلقة النهاية إلا إجابة بكلمة أو كلمتين وتنتهى المحادثة على سبيل المثال:

■ س: متى بدأت تعمل كمحاسب؟

■ ■ ج: منذ ثمانى سنوات.

■ س: هل أعجبك الفيلم؟

■ ■ ج: نعم

الأسئلة المغلقة تجعل المحادثات تبدو مثل استجواب قانونى.

٢ ـ أسئلة مفتوحة النهاية:

الأسئلة مفتوحة النهاية تتطلب تفسيرات وآراء وتفاصيل وسرعان ما تبنى صلة حميمة مع الآخرين، ذلك لأنها تظهر

للآخرين مدى اهتمامك بهم وما عليهم قوله. الأشخاص الذين يطرحون أسئلة مفتوحة النهاية يصنفون كأشخاص ذوى حديث مشوق ومخلصين وحيويين ومراعين لمشاعر الآخرين.

إن أقوى أربعة أسئلة مفتوحة النهاية من حيث التأثير يمكنك أن تطرحها لابد أن تبدأ بـ:

- كيف...؟
- أخبرنى عن....
- كيف ترى.....؟
- لماذا......؟

وإليك الأسئلة نفسها مطروحة فى صيغة مفتوحة النهاية:

■ س: كيف بدأت حياتك المهنية كمحاسب؟

■ س: أخبرنى عن أكثر جزء استمتعت به من الفيلم.

مارس طرح الأسئلة مفتوحة النهاية فقط، فإذا طرحت أسئلة مغلقة النهاية فلتعقبها فورا بسؤال مفتوح النهاية.

أسرار الشخصية الجذابة

صافح الأخريين بثبات وحزم غير مبالغ فيه وابتعد عن المصافحة بأيدٍ رخوة فهى سمة من سمات غير الواثقين وكذلك ابتعد عن المصافحة بأيد قوية جدا فقد تشعر الآخرين بأنك إما أن تكون شخصاً متغطرساً متسلطاً أو انك تخدعهم بقوة شخصيتك وتنقصك الثقة.

■ **الثقة..**

اجعل نبرة صوتك تعبر عن الثقة حتى يصل إلى الناس قبل أفكارك فنبرة صوتك لها اثر كبير على مشاعر الآخرين وعليه يحدد من يسمعك هل أنت تتحدث بصوت ينم عن الشجاعة أو اليأس والشجن ولابد أن يكون كلامك واضحا بعيدا عن التردد.

■ **كن ذا لباقة..**

فإذا أردت حب الناس كن شغوفا بهم ولا تجعل لسانك يخونك قط فان القدرة على الكلام مع اللباقة تزيد من قوة تأثيرك على الناس التحلى بالصبر..

اصبر على الآراء والأفكار التى تراها فى قرارة نفسك غير متفقة معك فان من أسرار الشخصية الجذابة الإصغاء الواعى المشوب بالتقدير والعطف على آراء الآخرين حاول أن تحاور وتناقش بعقلانية وهدوء عندما يخالف رأيك احد ولكن احترم رأيه ولا تحاول قدر الإمكان أن تجرح شعوره.

■ **كن مرحا متفائلا..**

أكثر الناس يحب المرح المنضبط والتفاؤل المشرق خاصة وقت الأزمات حيث أن الآخرين يشعرون بأنك الشخص المناسب وقت الشدائد فيعمدون إليك لتصبرهم وتوجههم.

■ **اهتم بمظهرك..**

المظهر اللائق يكسبك احترام النفس واحترام الآخرين لك

ويجعلك تشعر بالثقة والاطمئنان فالشخص الذى تشيع الفوضى فى هندامه يشعر الآخرين بان الفوضى تشيع فى تفكيره.

عشر خطوات.. تضمن زيادة أجرك

فى السطور التالية عشر نصائح عمليّة مهمة تجعل مديرك يدرك قيمة جهودك و يقدّر وجهة نظرك.

١ ـ سل نفسك أولاً هل أستحق الزيادة؟

لا يمكنك أن تقنع أحداً بأنك تستحق المزيد ما لم تجد حججاً متينةً تسند مطلبك. قم أولاً بمراجعة توصيف وظيفتك فإذا رأيت نفسك قادراً على إقناع مديرك بأنك تتجاوز حدود المطلوب منك إمّا بتحمّل مسؤوليات جديدة أو بالقيام بالمزيد من العمل فإنّ لديك فرصة نجاح جيّدة.

تقول جينى أنجلز مدرّبة التطوير المهنى «ينبغى عليك صياغة مساهمتك فى صيغةٍ كميّة أو رقميّة قابلةٍ للقياس والمقارنة». معظم المديرين يفهمون العالم بالأرقام وإذا استطعت أن ترى مديرك أنّك تجاوزت الهدف المرسوم بالمقدار «س» أو أنّك زدت جذب العملاء بالمقدار «ع» فسوف يكون لديه تقدير أوضح لقيمتك.

إذا كانت قيمتك صعبة الترجمة إلى دنانير وفلوس ونسب مئوية، ففكّر فى توضيح مساهماتك فى تحسين العمل. كيف يساعد حضورك فى تحسين انسياب العمل؟ ما هى الأفكار والتقنيات الجديدة التى أدخلتها؟

٢ ـ اعرف قيمتك:

قم بالبحث اللازم حتّى تعرف معرفةً دقيقة نطاق الأجر الذى تستحقّه. زر مواقع التوظيف على الإنترنت، لاحظ إعلانات التوظيف فى الجرائد، وتابع المجلات التخصّصيّة فى مجال عملك فهى كثيراً ما تعرض مسوحاً استطلاعية للأجور.

وانتبه! إذا كنت ستقارن أجرك بأجر موظفٍ آخر فى شركتك فلا تنسَ مراعاة قوانين سرية الأجور المطبّقة لديكم. كثير من الشركات لديها قوانين صارمة بشأن إفشاء أجور العاملين وإذا كنت ستحدّث مديرك عن المقارنة بين أجرك وأجر موظّف آخر فاحرص على ألاّ تكون المعلومات المستخدمة معلوماتٍ سريّة يؤدّى عرضها ومناقشتها إلى ضررٍ يفوق المنفعة المرجوّة.

٣ ـ فكّر بالقلم والورقة:

قبل الاجتماع مع مديرك يستحسن أن تكون بين يديك نسخةٌ مكتوبة من القضية التى تريد عرضها.

إن وضع أفكارك على الورق يساعدك فى تنظيمها والتأكد من عرضها جميعاً. وهو أيضاً يشبه إجراء بروفة للاجتماع مع مديرك ترى من خلالها أنّ مالا يمكنك وضعه على الورق فى صورةٍ مختصرةٍ مقنعة لن يمكنك عرضه مشافهةً والأفضل إذاً ألاّ تعرضه أبداً.

ويقول تشارلز كوتون، المدرّب والاستشارى فى شؤون الأجور «إن الوثيقة المكتوبة سوف ترسمُ لأفكارك صورةً واضحة

مختصرةً وجامعة يمكن لمديرك عرضها ومناقشتها مع الإدارة العليا، انظر إلى الأمر بعينى مديرك، إنّ عليه تبرير الزيادة الممنوحة لك، وإذا كان بين يديه نسخةٌ مكتوبة فإنّه يستطيع الاستناد إليها ومناقشة الأمر كمطلبٍ محدّد ومبرّر».

٤ ـ لا تفاجئ رئيسك ولا تحاصره:

لا ينتظر من أىّ رئيس التجاوب بلطف وإيجابية عندما يرى نفسه محاصراً دون إعلام مسبق. إنّ ردة فعل المدير السلبية على إيقاعه فيما يشبه الكمين لا ترجع فقط إلى العوامل النفسانية، بل هى ترجع أيضاً إلى حرمانه من فرصة تحضير أرقامه وحساباته وترتيب أولوياته.

وإذاً قبل دخول الاجتماع تأكّد من أنّك أوصلت إلى مديرك إشاراتٍ واضحة حول نواياك، وفى هذا السبيل يمكنك أن تطلب موعداً لمراجعة أدائك وتصرّح بوضوح بأنّك ترغب فى الحديث عن أجرك.

٥ ـ اختر التوقيت الملائم:

اختيار الوقت الملائم هو محور النجاح فى طلب الزيادة. إنّ أيام الضغط الشديد والفوضى أو أيام الإعياء والتطلّع إلى الإجازات غير ملائمة للنقاش فى الأمور المعقّدة المهمّة.

فكّر فى إيقاع مكان عملك قبل طلب الزيادة، واختر وقتاً يكون فيه المدير نشيطاً مقبلاً على التطوير والتحسين ولديه وقتٌ كافٍ لإعطاء اقتراحاتك حقها من الاهتمام.

ومن المهمّ أيضاً أن تأخذ بعين الاعتبار الصورة العامّة للشركة. فإذا كانت شركتك تعلن عن تقليص الوظائف فإنّ عليك أن تفكّر مرّتين قبل طلب الزيادة، وفى الجانب الآخر عندما ترى الشركة تزدهر فإنّ عليك أن تسرع وتحسن اغتنام الفرصة.

٦ ـ كن واقعياً:

إنّ مطالبتك بمضاعفة راتبك لا يحتمل أن تقودك إلى مكانٍ آخر غير باب الشركة. ضع فى اعتبارك دائماً البحث الذى أجريته حول الأجور السائدة للموقع الذى تشغله فى شركاتٍ مماثلة لشركتك وتذكّر أنّ رئيسك ليس مضطراً إلى إعطائك ما يزيد عن تلك الأجور. إذا أردت أن تنال مطالبتك اهتماماً ومناقشةً جادة فليكن عرضك لها عرضاً منطقياً جادّاً.

٧ ـ أتقن فن التفاوض:

مفتاح النجاح فى التفاوض هو الثقة. كن واثقاً من الحجج التى تطرحها، اعرض قضيتك بوضوح وإيجاز جامع، وأهمّ من هذا كلّه: لا تخشَ الفشل. إذا كنت لبقاً ومنطقياً فإنه ليس هناك ما تخاف منه. وفى ذلك تقول الخبيرة أنجلز «إذا كان مطلبك معقولاً وطريقة عرضه مهذّبةً فإنّ وقوفك فى موضع الطلب لا يمكن أن يعنى أنّك فى الجانب الأضعف».

٨ ـ فلتكن لديك خطة احتياطية:

إنّ رفض مديرك لطلبك الزيادة لا يعنى منعك من طلب مزايا غير مالية كبديل لزيادة الأجر. فكّر مسبقاً فى الأمور التى

يمكن أن تقبلها كبدائل للزيادة، مثل العطل الإضافية، أو مزيد من السماح فى استخدام سيارة الشركة أو خدماتها الأخرى، أو مزيد من التدريب والتطوير، أو مزيد من المرونة فى توقيت العمل.

٩ ـ ابتسم دوماً وإيّاك والتهديد:

حافظ على تفاعلك الإيجابى حتى لو لم تحصل على الزيادة التى ترجوها. بعد أن يرفض المدير طلبك لا تلجأ إلى النواح والندب ولا إلى الغضب الطفولىّ المنفلت.

احذر من التهديد أو وضع الإدارة بين خيار الزيادة وخيار «وإلاّ!» فأمر كهذا قد يقودك إلى صدام لا تريده أبداً، أو يفتح للإدارة باباً للتصرف معك بطريقةٍ لم تكن متاحةً لها من قبل، وإذا لم يحدث هذا ولا ذاك فإنَ التهديد فى أحسن الأحوال لن يعود عليك إلاّ بتضييع الفرص المستقبلية المحتملة إذا بقيت تعمل لدى الشركة.

بعد أن تفكّر ملياً فى تفاصيل موقفك قد تجدُ أن السبيل الوحيد لتطوير موقعك الوظيفى وتحسين أجرك هو تغيير عملك، وفى هذه الحالة قد تحتاج إلى تزكيةٍ من رئيسك، وعندئذٍ سوف ترى أهمية المحافظة على العلاقات الحسنة معه فى كلّ الأحوال.

١٠ ـ اجتهد أكثر وأكثر:

قد يبدو هذا مطلباً بدهياً لا داعى للتذكير به، ولكن لا! لأنّك إذا عصرت دماغك عصراً وأنت تبحث عن مبرّر للزيادة التى تطلبها ولم تجد غير أنّك ترغب فى هذه الزيادة أو تحتاجها حقاً ـ وكثيراً ما يفعل الموظّفون ذلك ـ فإنّ عليك أن تلغى فكرة المطالبة الآن وعلىّ أن أذكّرك:

توقف، لا تضيع وقتك فى التفكير بالمطالبة.

بدلاً من ذلك عليك بالاجتهاد وبذل المزيد من الجهد فى عملك الحالىّ، أو السعى لحمل المزيد من المسؤوليات فى مكان عملك وإتقان القيام بها، وبعد أشهر من ذلك ستجدُ نفسك، قادراً على المضى إلى مديرك وبين يديك مطلبٌ محقٌّ تفخرُ بإعلانه ولا يمكنه أن يفخر برفضه.

ودع البطالة وتعلم اقتناص فرصة عمل ذهبية

لاتكفى الشهادة العلمية أو الخبرة التى اكتسبتها من عمل سابق للحصول على فرصة عمل جيدة، ولكن الانطباعات الأولى تدوم عند التقدم لوظيفة ما، لذا ينصح الخبراء على كل شاب يتقدم للعمل بأن يجيد اللياقة، بالتعرف على اتيكيت العمل كى يحظى بالتقدير من أول وهلة الأمر الذى يؤهله للفوز بالوظيفة دون منازع.

أول الأشياء التى تجعلك متألق هى الثقة النفس والتغلب على التوتر، دع الخوف جانباً أثناء مقابلة العمل، وللتخلص من التوتر والقلق ينصح خبراء التنمية البشرية ببعض التعليمات التى تعينك على التخفيف من حدة التوتر.

■ تمرن على إجراء المقابلات أكثر من مرة بالتقدم لشركات حقيقية، لأنه كلما ازداد عدد المقابلات سيكون التوتر أقل كل مرة.

■ اقتنع بأنك قادر على الإجابة بثقة على أكثر الأسئلة طرحاً خلال المقابلة.

■ استرجع نجاحاتك السابقة وتدرب على إيجاد الجواب

المناسب فى وقت قصير، وأفضل طريقة لإنقاص وقت التفكير هى التحضير الجيد.

■ تنفس بعمق خاصة إذا شعرت بالقلق وأنت تنتظر الشخص الذى سيقوم بمقابلتك، التنفس العميق يجعلك تركز على شىء آخر غير القلق المحيط بك، ويزودك أيضاً بكل الأوكسجين اللازم.

■ للتغلب على توترك تأكد أن الشخص الذى يقابلك هو ليس الشخص الوحيد الذى يحتاج للإجابات وللمعلومات فأنت بدورك تحتاج لتسأل عن طبيعة العمل والشركة أيضاً،وفى الحقيقة خلال المقابلة أحياناً ستكون أنت الشخص المسؤول عن الأسئلة وهو عن الإجابات، فبهذا التفكير تعطى لنفسك الشجاعة الكافية.

اتيكيت خاص

وعن «إتيكيت» مقابلة العمل وخطوات اجتياز هذه المرحلة بنجاح اليك بعض النصائح الشبابية المتعلقة بذلك.

الخطوة الأولى: الدخول مكتب المسؤول

من الضرورى أن تتدرب مسبقاً على طريقة فتح الباب بحيث يكون ظهرك للباب وليس للممتحنين عند الدخول على لجنة الاختبار، لأن إعطاء ظهرك للمسؤول فى هذه اللفتة قد تشتت انتباه الممتحنين.

الخطوة الثانية: المصافحة

■ حاول مسبقاً أن تتعرف على اسم الممتحن، جميل أن تكرر

اسمه فى سياق الحديث «مستر أو دكتور كذا..».

■ عادة ما يكون هناك شخص واحد أو ثلاث، لا تبدأ بالمصافحة باليد لأن القاعدة تقول أن هذه الخطوة يجب أن يبادر بها من يزداد أهمية أى (الممتحن) فقط، وفى حالة مصافحته ووقوفه استعداداً لهذه الخطوة اتجه مباشرة إلى جانب المكتب، ولا يجوز السلام من خلال المكتب، وبعد المصافحة اجلس فى المكان الذى يشير إليه «المدير».

■ أما فى حالة عدم المبادرة بالمصافحة انحنى برأسك، واجلس فى المكان المشار إليه من قبل الممتحن بعد ترحيبه بك.

الخطوة الثالثة: المبادرة

■ لا تبدأ الكلام، ولكن انتظر أن يوجه لك الحديث أو السؤال.

■ احتفظ بنسخ من السيرة الذاتية لديك فى حافظات أنيقة بعدد يكفى كل مقابلة.

أخطاء شائعة تجنبها:

وعن الأخطاء التى يجب تجنبها: بعض الشباب لا يفضلون وضع الموبايل أو المفاتيح فى الجيب، لذا نجد أن البعض فى مقابلات العمل يمسكون هذه الأغراض فى اليد وهذا منافى تماماً لقواعد الاتيكيت ولا ينصح بها الخبراء.

الخطوة الرابعة: فنون الحديث

حان الآن وقت تلقى الأسئلة،لا يجب التسرع أو الرد بسرعة على الأسئلة قبل انتهاء الممتحن من طرحه، ولا تتحدث إلا بعد إنهاء الطرف الآخر حديثه، أما الطريقة السحرية لإدارة الحديث

هى تكرار السؤال من جانبك على سبيل المثال السؤال: «لماذا تركت وظيفتك السابقة»؟: الإجابة: «تركتها لماذا؟ من أجل كذا وكذا».

■ عليك مراعاة نبرات صوتك، احرص على أن تبدأ كلامك بنبرات عالية، وبنفس النبرة اتخذها عندما تتكلم عن شئ مستقبلى، مع وجود ابتسامة لأنها تجعل الصوت أحلى مع رفع الحواجب قليلا الأمر الذى يعطى ايجابية وحماسة واضحة.

■ اختيار الكلمات أمر ضرورى مع تفادى الكذب وتجنب بعض الكلمات مثل «لا - بس يا فندم» و(ماشى - طيب - حاضر) يمكن استبدالهم بـ «بكل سرور» واحرص على الكلمات الايجابية دائما، ويمكنك ترتيبها مسبقاً والتدريب عليها مع الاصدقاء.

■ ابتعد عن التعبير الحركى السلبى بتجنب بعض الحركات التى فسرها علماء النفس الاجتماعى بأنها توحى بالكذب أو عدم الثقة بالنفس أو الخوف كحركة القدمين العصبية المستمرة.

إذا اتبعت ما سبق مبروك عليك الوظيفة الجديدة، لا تعج إذا قالت لك لجنة الامتحان مبروك «استلم وظيفتك غداً».

انشر جاذبيتك الشخصية

خلا قلة من الممثلين المتخصصين، بحكم ضرورة اكتمال العمل الفنى، فى الأدوار الشريرة والبائسة والناشزة عن المجتمع: فإن سائر نجوم السينما والتلفزيون، خصوصا الأبطال الحقيقيين منهم، هم أولئك الذين يتوهجون بجاذبية سحر شخصياتهم.

وحيث إن هذه الجاذبية، إنما هى السر الذى يكمن فيه سحرهم وهى سبب استقطابهم للناس، ليس على الشاشات

وخشبات المسارح فحسب، بل وفى الشارع... وفى الحياة العادية... والحميمة أيضا. وإنه لأمر مسلم به أن هذا التوهج بالجاذبية الشخصية: هو ضرب من المهارة التى يتوجب على كل من يريد أن يكون شخصية عامة ناجحة: أن يتقنها، وأن يقف جيدا على فنها.

وأنت بالذات يا عزيزى القارئ: قادر على إتقان وممارسة هذا الفن، بالسهولة نفسها التى تنقاد لأى من كبار المشاهير. هذا، طبعا، إذا رغبت فى تكريس الدقائق القليلة القادمة، لكى تتعلم أسرار هذا الفن، وكيفية اكتساب هذا السحر، وكيف أنك قادر، فى الواقع، على التدرب على هذه الممارسة، فى أوقات فراغك المتيسرة التى ربما تحار فى أمر تدبر طريقة نافعة لملئها.

ولعله من المفيد أن ندرك قبل كل شىء: أن حقول النشاط البشرى التى تقتضى سحرا شخصيا (وهذه الحقول تشتمل على معظم المواقف التى تقتضى مخالطة الناس والتعاطى المباشر معهم) تعتمد فى نجاحها، إلى حد بعيد، على استيعاب المعلومات - التى يعرفها القليل من الناس فقط - والتى ستجدها هنا مفصلة أمامك على الصفحات القليلة التالية. ومع هذا، فإذا كنت أيها القارئ، ممن لا يخالطون الآخرين كثيرا، أو كنت ترضى بأن تكون نكرة، منبوذا بين الناس: فإن بإمكانك أن تقفز عن هذه الصفحات، مجازفا بالفرصة المتاحة أمامك، لكى تكون شخصا جذابا، بصرف النظر عن عمرك وشكلك وأوصاف سحنتك.

نعم، ليس للعمر، ولا للمظهر الجسمانى: أى تأثير فى كون المرء جذابا أو غير جذاب. فلطالما وجدنا الكثيرات من السيدات

الضئيلات الشكل، المتقدمات فى العمر: يتوهجن بالسحر والجاذبية الشخصية، التى تشع من وجوههن الباسمة، رغم كونها مخددة بالغضون والتجاعيد. حتى إن سحر هاتيك العجائز ليصل إلى درجة تحيل معها، بالمقارنة، معظم عارضات الأزياء اللابسات ثياب البحر، مجرد تماثيل متحركة لا جاذبية فيها!

وعليه: ليس لأحد أن يستثنى نفسه من دائرة السحر الشخصى، لأسباب تتعلق بعدد سنوات العمر، أو بمواصفات الشكل الخارجى!! وإذا كنا لا نستطيع أن نرجع سنوات العمر إلى الوراء: فإننا بالتأكيد نستطيع أن تستمنع بعمرنا الذى نحن فيه، وبحياتنا المهيأة لنا. وإذا كنا لا نستطيع أن نتحكم بشكلنا الخارجى، أو أن نغير فى مظهره: فإننا، بالتأكيد، قادرون على تحسين هذا المظهر، وهذه الصورة، من الداخل. فالتغيير من الداخل: هو جزء أساسى... ومن هنا نبدأ:

وليتسنى لك عزيزى أن تستعمل مهارة نجوم السينما والتلفزيون من أجل التوهج والإشعاع بالجاذبية وبالسحر الشخصى، وبالتالى: لكى يتسنى لك اجتذاب الآخرين الميحطين بك، فإنه لا بد لك من القيام بالأشياء الثلاثة التالية:

(١) كن مصدرا لتوليد طاقة من الوهج داخلية.

(٢) كن مصدرا مشعا لهذا الوهج إلى الخارج.

(٣) ابتسم بعينيك.

نبدأ أولا بكيفية توليد طاقة الوهج الداخلى: فى قانون الطبيعة، وفى حقيقة الواقع: لا يملك الإنسان أى طاقة جذب

مغناطيسية، أو مشعة فى داخله. إلا أن الجاذبية الشخصية، التى نتكلم عنها، هى شعور يمكن أن نصنعه، وأن نستثمره فى داخلنا، بطريقة مقصودة وواعية. وهذا الشعور هو عبارة عن مزيج مكون من مجموعة من المشاعر الأخرى الأساسية التالية: الانتباه، والحماس، والابتهاج، والتسامى، والحدس، والثقة، وأخيرا القوة المعنوية. إن عليك فى الواقع، أن تكون واعيا بشدة، لهذه الحزمة من المشاعر، التى تتعاظم وتتأوج فى داخلك، على شكل شحنة غزيرة عالية التوتر. بينما تكون أنت فى الوقت نفسه: واعيا لأمر هذه الشحنة المركبة من المشاعر التى مر ذكرها. ومحتفظا بالطاقة المتولدة عنها، بكل ما فيك من وعى. لكنك، مع كل ذلك، متحكم بها، ومسيطر على زمامها، وجاهز لإطلاقها، بإرادتك الكاملة، وبالقدر الذى تريده، وإلى الدرجة التى تراها مناسبة. هذا سوف يولد فيك شحنات من التوتر الداخلى، التى تختزن الخواص المثيرة لهذا المزيج من المشاعر التى عددناها أعلاه.

وهكذا فإنك تولد هذا الوهج الداخلى، أو الجاذبية الشخصية، التى يمكن لك أن تعكسها على الآخرين، أو أن ترسل بإشعاعاتها إليهم.

تمرن، من وقت لآخر، على استثارة هذه الحزمة من المشاعر فى داخلك.

ابدأ المرحلة الأولى من التمرين، حينما تكون مختليا بنفسك، ومن الأفضل أن تقوم بذلك فى مكان هادئ، ليس فيه ما يقطع عليك حبل التركيز. جهز لائحة مكتوبة بالمشاعر المحددة التى تريد أن تتدرب على استثارتها. اكتب هذه المشاعر، على بطاقة خاصة،

أو على قصاصة من الورق، بالترتيب التالى: «الانتباه»، «الحماس»، «الابتهاج»، «التسامى»، «الحدس»، «الثقة» و«القوة المعنوية».

ثم تمرن... وتمرن... وتمرن... وقو فى كل مرة شعورا واحدا من هذه المشاعر.

ابدأ أولا باستحضار الشعور بالانتباه والوعى واليقظة! استشعر أنك تحيط وتشعر بنفسك وبكيانك وبالجو المحيط بك، وذلك بشكل حاسم وقاطع.

احتفظ بالإحساس بأنك شديد اليقظة والتنبه! وأنك على أتم الاستعداد للمبادرة والاستجابة حالا وفورا.

ثم استحضر الإحساس بالحماس، وبسريان أنباض الحيوية والحياة فى عروقك. استشعر رعشة شوق تكهرب جهازك العصبى، وتنفس بسرعة أكبر قليلا.

بعد ذلك... استحضر الإحساس بالنشوة والابتهاج. امنح نفسك دفعة من سمو المشاعر! وابدأ بشحن نفسك عاطفيا!

ثم... استحضر شعورا بالتسامى والجذل والدهشة!! حتى لينتابك شعور بأنك «تجلس على سطح العالم»!

ثم استسلم لشعور بالحدس والاستشراف، حتى يخالجك الاحساس بأن شيئا ما، رائع... وجميل، هو على وشك التحقق.

ثم استشعر الثقة الشديدة... ثقة الإنسان المطمئن إلى قدرته، على الحصول على أى شىء يريده. فأنت قادر على فعل كل ما تريد، أنت، أن تفعله!. وأنت متأكد من نفسك ومن قدراتك إلى أبعد حدود الأمان واليقين.

وأخيرا: ها أنت تشعر بالقوة المعنوية العارمة! وتعرف أنك قادر على جعل الآخرين يشعرون بهذه القوة التى تحرزها فى داخلك! إنك قادر على إرسال إشعاعات هذه القوة إلى المحيطين بك... وإن هذه القوة تغلفك وتحيط بك من كل جانب، إحاطة الطيف. وأن كل من يقترب منك يستطيع أن يحس بهذا السيال من الطاقة!!.

تمرن على استثارة واستحضار هذه المشاعر، حينما تكون مختليا بنفسك.

ابدأ بالتمرن على هذه المشاعر، أولا، بالتركيز على شعور واحد منها فقط، فى كل مرة، بالترتيب الذى مر ذكره. ثم اختبر درجة النجاح فى تحقيق الشعور بكل منها، وما هى درجة غزارة هذا الشعور. وفى مرحلة ثانية: تمرن على إضافة واحد من هذه المشاعر، فيما أنت تحتفظ بالمشاعر التى تقدمته، حتى تصبح قادرا على الشعور بجميع هذه المشاعر فى وقت معا، وأن توحدها، حزمة واحدة، فى شعور واحد جارف بالجاذبية الشخصية.

والآن... لن يبقى عليك سوى أن تتعلم سر المحافظة على هذه الجاذبية، وتغذيتها وحسن استعمالها:

بعد أن تكون قد نجحت فى استثارة المشاعر التى مر تعدادها فى الأسطر القليلة السابقة: يبقى عليك أن تجعل هذه المشاعر ممغنطة، وذلك من طريق الإحراز الواعى لها، وتعمد إبقائها تحت سيطرتك الشخصية. إن هذا الإحراز الواعى والسيطرة الشخصية المتعمدة، المذكورين: هما سبب توليد قوة المشاعر التى تنتج الجاذبية الشخصية. وإن التعهد، المتعمد،

بالعناية والصيانة، لهذا التواتر الداخلى: هو ما ينتج الطاقة المغناطيسية. وإن هذا التحكم الذاتى الواعى، هو ما يتيح لك أن توجه هذه القوة المغناطيسية. وإن هذا التحكم الذاتى الواعى هو ما يتيح لك أن توجه هذه القوة المغناطيسية: متى، وأينما، وإلى أى درجة أردت.

وبذلك بعد أن تعلمت الخطوة رقم (١) المتعلقة بكل أسرار الجاذبية الشخصية لنجوم السينما والتلفزيون، وجميع الشخصيات الجذابة الأخرى: ولد الآن فى داخلك وهجا داخليا.

لننتقل: إلى الخطوة رقم (٢) التى تتعلق بسر هؤلاء النجوم. وعنوانها:

أشع بوهجك إلى الخارج:

حيث أنك تعلمت فى الخطوة الأولى: كيف تولد هذا التوهج الداخلى:

فإنه لأمر أكثر سهولة: أن تتعلم الآن، كيف تشع، هذا الوهج، المولد داخليا، إلى الخارج. كأن تسلط هذا الوهج على الآخرين. فأنت، بكل بساطة، تطور شعورك بعمل هذا. وتشعر أنك محاط بهالة من المغناطيس الشخصى المشع، تماما مثلما تكون قطعة المغناطيس العادية محاطة بما يسمى فى علم الطاقة المغناطيسية، «الحقل المغناطيسى». تدرب على «الإحساس» بأنك قادر على إرسال إشعاعات وهجك الداخلى إلى الخارج، بحيث يتشكل منها هالة خارجية تحيط بك هى عبارة عن الحقل المغناطيسى الخاص بك الذى تقدر بواسطته أن تجتذب الآخرين وأن تؤثر فيهم.

وطالما أنك أتقنت توليد التوهج الداخلى: فإنك ستجد أن من

السهل عليك، والحال كذلك، أن تعكسها على الآخرين، على شكل وهج خارجى. وفى الواقع، فإنه إذا وصل الشحن الداخلى لهذه الطاقة إلى درجة عالية وكافية: فإنه سينعكس، بطريقة تلقائية، وهجا وبريقا خارجيين.

لننتقل الآن إلى الخطوة الثالثة المهمة التى تشكل الضلع الرئيسى الثالث من مثلث الجاذبية الشخصية. وعنوان الخطوة الثالثة هو، كما مر معنا.

حوار بداخلك

حاول أن تمعن التركيز فى الأصوات التى تحرك قراراتك وتتصارع بداخلك أثناء التفكيربينما تداهمك فكرة ما وتحفزك لانجازها لتحقيق أحلامك تجد أصوات أخرى بداخلك تواجهها وتحذرك من الإقدام عليها...

شخصيات عديدة تعيش بداخلك وتشكل حياتك وقراراتك وفى بعض الأحيان تكون متضاربة... حاول أن تمعن التركيز فى الأصوات التى تحرك قراراتك وتتصارع بداخلك أثناء التفكير ولمساعدتك على سماع هذه الأصوات دعنا نعد سيناريو محوره شىء تتمناه أو مشهد يضمك مع أحد أحلامك التى تتمنى تحقيقها، وانظر كيف ستكون ردة فعل الأصوات المتضاربة بداخلك.

الصوت الحالم: يقول لك «ماذا لو...؟» ويفتح نافذة من التخيلات دون أن يشوش عليها بالتحليلات الدقيقة، وهو يدعمك بالأمل ويتحدث عن دور النية والعاطفة... إذا كان هذا الصوت مرتفعاً بداخلك ستجد أنه يحركك ويشوق الآخرين لآرائك ولكنه لايقدم آلية تساعد على تحويل الأحلام إلى واقع.

الصوت المتشكك: تستمع لهذا الصوت دائماً وهو يقول «لا أعتقد أن هذه الفكرة صائبة!!» فيثير القلق بداخلك ويصفها وليام شكسبير بقوله «شكوكنا خائنة» لابد من معاقبتها وإخمادها قبل أن تسيطر على تفكيرك وتحد من عزيمتك على تحقيق أحلامك.

الصوت الواقعى: «فلتكن واقعياً» لو خفضت الصوت المتشكك قليلاً ستجده يتحول إلى الصوت الواقعى الذى يتسائل عن خطتك لتحقيق الحلم وعن الوقت والمال وغير ذلك، والتحدى هو أن لاتجعل الصوت الواقعى يتحول إلى متشكك... عليك أن تمنحه المساحة الكافية وتجيب على تساؤلاته دون أن تجعله يفرط فى ذلك حتى لايعرض حلمك للخطر.

الصوت المحلق: هذا الصوت يقول «كل شىء ممكن فأطلق خيالك فى آفاق بعيدة جداً وانطلق معها لتحقيقها» هو الصوت الذى لايعلو عليه غيره بداخل القادة والعظماء الذين تنظر إليهم بإعجاب.. فهم قد تعلموا أن بوسعهم استيعاب أحلامهم وتجسيدها دون أن يعرقلهم الفشل أو توقفهم العقبات.

وتنصح المدربة لبرنامج تحقيق الأحلام (مارسيا ويدر) بأن لاتترك الحيرة تحاصرك بين تلك الأصوات حتى لاتهدم حلمك فكل منها يمثل جزء مهم إلا أن الأصوات عندما تنطلق فى وقت واحد يصعب الاستماع إليها أو الخروج بنتيجة لذلك لابد من أن تستمع إلى كل منها على حدى قبل أن تتخذ قرارك.. كما تقدم فى برامجها نموذج سهل التطبيق لتجاوز مرحلة الحيرة حيث تنصح بأن يحضر الإنسان ورقة ويرسم خط فى منتصفها ويسجل فى الجزء الأول تفاصيل حلمه وفى الجزء الثانى يسجل

مقارنة توضح العلاقة أو المسافة بين حلمه وواقعه ويحدد أين يقف منها الآن مع الأخذ بعين الاعتبار أن الواقع قد تجد فيه أخبار سارة وأخرى سيئة وربما يكون مؤطراً بالخوف والشك... لكن، لايهم فالمهم أن تسجل ذلك كحقائق تحيط بك ومشاعر تتضارب بداخلك.

والآن اقرأ الورقة وحاول أن تحدد أين تجد نفسك بين حلمك وحقيقتك؟ فى أيهما تود أن تعيش؟ ستختار الواقع إذا لم تكن لديك رؤية واضحة للحلم أو إذا لم يكن الحلم مجدياً... وستختار الحلم إذا كنت مستعداً لتحويله إلى واقع.

برمج ذهنك على التفوق فى الاتصال

«يمكنك عمل أى شىء تعتقد أنه من الممكن عمله. هذه هى هبة من عند الله، لأنه من خلالها تستطيع حل أية مشكلة إنسانية».

روبير كولييه: فى إمكانك برمجة عقلك بمعلومات مؤثرة من شأنها تحسين نوعية حياتك. يمكنك أن تصبح رجل اتصال عظيم وذلك بشكل تلقائى مثل عملية التنفس. إلا أنك، سوف تحتاج إلى أربعة مبادىء لتسديد خطاك، وهى: الإيمان والتأكيد والتصور الإبداعى والعمل المنسق.

الإيمان:

يقول «نابليون هل»: «ما يقدر عقل الإنسان على تفهمه والإيمان به، فى إمكان عقل الإنسان أن يحققه». لا يحول أى شىء فى العالم دون نيلك الشىء الذى تعرف أنه فى إمكانك الحصول عليه. فى الواقع، نجاح الناس الذين تفوقوا فى مجال

ما يرجع إلى إيمانهم الراسخ فى حتمية النجاح.

هل تؤمن أنه فى إمكانك أن تصبح رجل اتصال عظيم؟.. هل تؤمن أنك تستحق أن تكون أسعد فى حياتك وأنك الشخص الوحيد الذى يستطيع إحداث ذلك؟.. إذا تشككت فى ذلك ألا تظن أن الوقت قد حان من اجل التخلص من هذا الاعتقاد السلبى؟.. ألا تعتقد أن الوقت قد أتى لكى تستخدم الطاقات والإمكانيات التى وهبك الله إياها وتباشر فى إيقاظ العملاق النائم فى داخلك؟

قل لنفسك وللآخرين أنك تؤمن بذاتك وبمقدرتك على النجاح - وكما قال «فرجيل»: «يقدرون لأنهم يعتقدون أنهم يقدرون».

من أجل برمجة عقلك بالتأكيدات، تحتاج إلى خمسة أشياء:

١ - يجب أن يكون التأكيد إيجابيا. لا تقل: «أنا لست رجل اتصال سيء».. إنما «أنا رجل اتصال متفوق».

٢ - يجب أن يكون تأكيدك فى صيغة الزمن الحاضر. لا تقل: «سوف أصبح رجل اتصال بارع». هذا جيد إنما يفتقد التأثير.. بدلا منه قل: «إنى رجل اتصال ماهر».

٣ - يجب أن يكون تأكيداتك موجزة. لا تقل جملا طويلة، فصل الجملة المختسرة والمحددة والهادفة إلى غاية معينة.

٤ - يجب أن تصاحب تأكيداتك مشاعر قوية.. إذا قلت: «إنى رجل اتصال ناجح» دون أن تشعر أو تؤمن بما تقول، فإن عقلك اللاواعى لن يتقبل هذا التصريح.

٥ ـ يجب تكرار تأكيداتك يوميا أو عدة مرات فى اليوم. إذا اكتفيت بالتأكيد لمدة بضعة أيام أو من حين لآخر، سوف يكون تأكيدك ضعيف التأثير. من المهم التأكيد يوميا بكثرة وكلما أمكن ذلك.

إليك عشرة تأكيدات يمكنك استعمالها لبرمجة عقلك:

١ ـ إنى أؤمن بنفسى وبمقدرتى على النجاح.

٢ ـ إنى رجل اتصال ممتاز.

٣ ـ إنى مستمع كبير.

٤ ـ يمكننى الابتسام بسهولة.

٥ ـ حالتى تتحسن أكثر فأكثر يوما بعد يوم من جميع النواحى.

٦ ـ يمكننى التحكم فى أحكامى وانفعالاتى بسهولة.

٧ ـ إنى أحب الناس وأقيم وجودى معهم.

٨ ـ إنى أحب ذاتى دون قيد أو شرط.

٩ ـ إنى رجل عطاء عظيم أسعى لمساعدة الناس.

١٠ ـ الناس يحبوننى ويحبون الإحاطة بى استشارتى.

يمكنك أيضا تشكيل تأكيداتك الشخصية. أجد التأكيدات التى تناسبك تماما.. دونها فى مكان يسهل الوصول إليه. احتفظ بها، وانسخ منها عدد الصور الذى ترغبه. ضع نسخة منها فى غرفة نومك وأخرى فى مكتبك وثالثة فى محفظة جيبك ورابعة فى سيارتك. تأكد من قراءتها كلما أمكن خصوصا قبل النوم.

هكذا تجرى برمجة عقلك اللاواعى بالتأكيدات الإيجابية.

اقرأها فى الصباح الباكر لمواصلة برمجة عقلك اللاواعى.

بذلك تبدأ يومك بطاقة إيجابية ومشاعر جيدة علاوة علي ذلك.

إستبدل أفكارك السلبية

بما أن حياتنا هى صنيعة أفكارنا، فذلك يعنى أنه حين نتمكن من إعادة برمجة أفكارنا، يصبح من السهل علينا أن نعيد برمجة حياتنا. فحين نختار أفكارنا، نختار أقدارنا.

إن أقوى الحوارات تأثيرا علينا، وعلى شخصيتنا، وبالتالى على حياتنا، ليست حواراتنا مع الآخرين - كما قد يظن البعض - إنما هى الحوارات الداخلية التى نقوم بمحادثة أنفسنا من خلالها. إننا نمارس هذه الحوارات العفوية يوميا وعلى مدى فسحة العمر. فالحوارات الداخلية هى الأفكار الأقرب إلينا والمشبعة بأحاسيسنا وعواطفنا والتى تدخل وتبرمج وعينا الباطن من دون أى رقابة ومن دون التدقيق بصحة هذه الآراء وصدقيتها. وهذه الأفكار المشحونة بأحاسيسنا وعواطفنا تحمل فى طيتها آراءنا بأنفسنا، وبالعالم المحيط، آراء الآخرين بنا.

وصدقية هذه الآراء - فى معظم الأحيان - غير دقيقة، لأننا نراها كما يرسمها لنا إدراكنا النسبى، أى كما نظن أنها عليه، وليست كما هى عليه بالفعل. لذلك، علينا إعادة برمجة وعينا الباطن وإبدال أنماطنا الفكرية السلبية والمسجلة من خلال حوارتنا الداخلية، بآراء وأنماط فكرية إيجابية. فلنحاول معا أن نرى النصف الممتلئ من الكأس وليس نصفه الفارغ.

فيما يلى نقاط ببعض نماذج الأنماط الفكرية السلبية - على سبيل المثل لا الحصر - وكيفية استبدالها بأنماط فكرية إيجابية.

نمط فكرى سلبى:

■ لقد قدمت الكثير وهذا يكفى!

■ لا أحد يحبنى ولا أحب أحدا!

■ أشعر أننى مكروه من الجميع!

■ إن كل العلاقات التى أقوم يها تجلب لى الألم والمشاكل!

■ كم أنا بحاجة إلى أحد يحبنى!

■ أصبحت معزولا عن كل العالم!

■ أفشل فى كل شىء أحاول تحقيقه!

■ تمر الساعات والأيام والسنون من دون جدوى!

■ أخاف من المرض الذى ألم بى، أكره جسدى!

■ وضعى الصحى يتدهور يوما بعد يوم!

■ أرى الحقد والكره فى كل مكان!

■ لم تعد لدى الرغبة للقيام بأى عمل!

■ ضقت ذرعا من دراستى الجامعية!

■ لا يمكننى تحقيق أى شىء!

■ هكذا أنا دائما، لا أستطيع أن أغير ذاتى!

■ أخجل من نفسى عندما أتذكر كم كنت عدوانيا فى الماضى!

■ ضقت ذرعا من هذا العمل الروتينى!

■ إن ما أفعله يأخذ منى كل وقتى، وهذا الأمر يزعجنى دائما!

نمط فكرى إيجابى:

■ ما أقدمه يعود إلى.

■ أستطيع بالفطرة أن أعطى الحب وأتلقاه.

■ أنا أستحق الحب.

■ أصبحت أعتقد أن علاقاتى بالآخرين لا تخلو من المتعة.

■ أنا الآن مستعد لتلقى الحب من الآخرين.

■ الحب النقى هو الذى يصلنى بالكون.

■ لدى الطاقة والفرص الكافية لتحقيق ما أريد.

■ كل يوم أتحسن أكثر وأكثر فى كل المجالات.

■ حب الله يتواجد فى كل خلية من خلايا جسدى.

■ النور الإلهى يشفى جسدى من الداخل.

■ أنا أشع الحب لأى شخص ألتقى به.

■ لدى القدرة الفطرية الكافية للخلق والإبداع.

■ التعلم عمل تلقائى، سهل، مفيد، وممتع.

■ إن ما أحلم به الآن يمكننى تحقيقه.

■ لدى قدرة كافية للتغيير والتطور.

■ أنا الآن إنسان ودود وأحب الجميع.

■ خبرتى العملية وإنتاجيتى تزداد يوما بعد يوم.

■ أنا أحب ما أفعله، وأفعل ما أحبه.

خطة.. لمواجهة العقبات

١ ـ العاطفة:

السيطرة على القلق: قم أولا بالتخلص من توترك البدنى بفض التشابك بين يديك ورجليك ووضع كلتا القدمين مسطحتين على الأرض ثم لف أصابع يديك وقدميك بالتواء ثم فكها ببطء ثلاث مرات. وكبديل عن ذلك، قم بتمرينات المد المفضلة لديك لمدة ٣ دقائق؛ ممارسة الركض.

أغلق عينيك وأرخ بوعى أى توتر فى جسدك. خذ ثلاثة أو أربعة أنفاس عميقة بينما تقوم ذهنيا بمتابعة مجرى نفسك فى الشهيق والزفير. والآن اترك نفسك لتتنفس بصورة طبيعية وسهلة بينما تقوم بالعد ببطء بشكل عكسى بداية من الرقم ٥٠، أو كرر الأبجدية. وفى كل مرة تقود فيها فكرة ما إلى ذهنك عد إلى نقطة البداية وابدأ من جديد.

السيطرة على الخوف: يمكنك استخدام طريقة التخيل الإبداعى لمساعدتك على التدرب على مهارات الثقة لديك. فبهذه الطريقة ستغذى عقلك اللاواعى بصورة إيجابية قوية لك وأنت تحقق هدفك بنجاح بأقل مقدار من التوتر.

اضطجع فى مكان تكون فيه وحدك دون إزعاج، واستغرق ١٠ دقائق اجعل فيها جسمك يسترخى استرخاء شديدا للدرجة التى يصل فيها ذهنك إلى مرحلة «الطفو».

ابق مسترخيا وتنفس بصورة منتظمة ورفق، خذ خيالك إلى

الوقت الذى من المفترض أن تستيقظ فيه فى الصباح التالى. وتخيل نفسك ترتدى ملابسك وتستعد ليومك بأسلوب إيجابى ومرتخ. شاهد نفسك تتمتع بإفطار مغذ محبب إليك.

استمر فى تخيل نفسك ساعة بعد ساعة بينما تسير بنجاح عبر أحداث يومك. احرص على أن تأخذ صورة لنفسك وأنت تبدو ساكنا وهادئا ورابط الجأش خلال أى أزمة أو وقت عصيب ربما يأتى إلى ذهنك. لاحظ وابد إعجابك بلغة جسدك الحازمة واستخدم فؤادك لتستمتع إلى نبرات صوتك الواثقة المتحكمة.

وأخيرا تخيل نفسك تتمتع بمكافأة عن إنجازك. استمر مع تخيلك لنفسك على أنك شخص ناجح أطول وقت ممكن، لأنه كلما قويت هذه الصورة كان من الأرجح أن تترجم إلى واقع فى اليوم التالى.

السيطرة على الغضب: عندما تشعر أن غضبك بدأ يأخذ شكلا ماديا، مثلا، نبضاتك تتسارع؛ عضلاتك تشتد؛ رأسك ترتجف، عليك اتباع الخطوات التالية: المسافة، الواقع، التوتر، التنفس.

المسافة: ابتعد على الفور عن أى اتصال مادى قد يكون لديك، لا سيما إذا كان مع شخص. خذ خطوة إلى الوراء أو عد إلى الخلف على الكرسى. والبديل لذلك أن تغادر الحجرة لدقائق معدودة.

الأرض: تمسك بشىء جامد ثابت يساعدك على ان تعود إلى الواقع. ثم حول دماغك على الحالة المنطقية لنصف المخ الأيسر (لأن نصف المخ الأيمن هو المكان الذى تنبثق منه عواطفك). ومن أمثلة الطرق السريعة للقيام بهذا، إذا لم تكن قادرا على مغادرة المكان، هو أن تعد فى صمت جميع الأشياء الموجودة فى الحجرة ولها نفس اللون، أو عدد الدوائر التى يمكنك رؤيتها. وكبديل عن

ذلك، يمكنك أن تضع قائمة محتويات وصفة طعام الليلة، أو تستدعى إلى الذاكرة عناوين أخبار اليوم.

إذا كان يمكنك أن تنفصل بعيدا، فاقض ما يقارب ١٥ دقيقة تقوم فيها ببعض الأعمال الروتينية اللاهية والتى تحتاج إلى بعض التفكير مثل حفظ الأوراق فى ملف، أو تنظيم الدولاب.

التوتر: افعل شيئا يخلصك من تصاعد التوتر البدنى. يمكنك أن تقوم فى خفية بالقبض على كفيك بإحكام ثم تركهما، أو أن تلوى ثم تفك أصابع رجليك، أو إذا كانت لديك بعض الخلوة يمكنك أن تجعل وجهك عابسا ثم تفك العضلات ببطء أو يمكنك أن تضرب وسادتك. يمكنك أيضا أن تركل كرة، أو تسبح لمسافة ميل أو تصرخ صرخة قوية.

التنفس: وأخيرا قبل أن تعود لتتعامل مع الموقف، استخدم تمرين التنفس العميق لهدئ من نبضك. ثم بعد ذلك تأكد من استمرارك فى أخذ نفس أو نفسين عميقين بطيئين على الأقل على مدار الدقائق الخمس القادمة.

٢ ـ الاتصال:

ارتقاء النفس: يستمع الناس أكثر لمن يرتدون ملابس ملائمة. إننا إذا ضايقنا عيون الناظرين إلينا، فربما لا نكون سلكنا طريقة ملائمة أو ربما نكون ظلمنا أنفسنا. فى ذروة العقبة من السهل أن نترك شكلنا يتدهور لأن الاعتناء به ينزلق بصورة مفهومة إلى أسفل قائمة أولوياتنا. ولعل هذا يكون فى الحقيقة أفضل وقت لأن تدعو نفسك على مجموعة من الملابس الجديدة المنتقاة بعناية، أو طريقة جديدة للشعر، لأن احترامك

لذاتك ربما يحتاج إلى دفعة أيضا.

وعلى أقل تقدير فكر فيما ستقوله، بما فى ذلك أى استجابات قد تريد الرد بها على الانتقادات أو الاعتراضات. بعد العقبات نكون فى حالة «استعجال» ويكون من المغرى إهمال هذه الخطوة الإعدادية لأننا نريد البدء فى الفعل بأسرع وقت ممكن. ولكن من الأهم أن تأخذ «وقتا» لتفكر مليا وتسجل وتتدرب على ما تريد قوله، لأن عقلك ربما لا يكون يعمل بنفس كفاءته المعادة. أحاسيس مثل الشعور بالذنب أو الاحترام المنخفض للنفس بعد ارتكاب خطأ أو الغضب بع الإحباط يمكن أن تخل بعمليات التفكير المنطقى.

ومن الضرورى أن يتم إضفاء حالة ثقة من الداخل. فالأبحاث أظهرت أن الناس يستمعون أكثر لهؤلاء الذين يقدمون أنفسهم بثقة هادئة. وبعد العقبات حتى أكثر الناس ثقة، كثيرا ما يحتاجون إلى دفعة. يمكنك أن تحصل على هذه بقضاء بعض الوقت قبل الحدث مع صديق مقرب.

إيقاف النقد غير المرغوب فيه: عقب العقبة مباشرة كثيرا ما نشعر بالوهن. ورغم أن الناجحين هم الأشخاص الذين يرحبون بالتقييم البناء على فشلهم وأخطائهم، فإن الأولية لفترة من الوقت قد تكون هى الحاجة إلى راحة وعلاج. وعندما تشعر بالقوة الكافية، يمكنك أن تطلب التقييم الذى تظن أنه قد يساعدك على التعلم من العقبة.. فهذه الطريق ستوقف تدفق النقد حتى تكون مستعدا لطلبه. وبدلا من أن تدافع عن نفسك يمكنك أن ترد على من ينقدك بأن تقول فى هدوء إنه ربما يكون هناك بعض الحق فيما يقولونه، بينما من الداخل تحتفظ بحقك فى أخذ الوقت فى

أخذ ذلك فى اعتبارك أو ترفضه. ولكى تتأكد من أنك تحصل على تقييم مفيد؛ ولا يحطم صورة ذاتك ولا ثقتك بنفسك:

١ ـ **هدئ نفسك:** استخدم التنفس العميق للتأكد من أنك مسؤول مسؤولية كاملة عن عواطفك. وقد يكون من غير العتاد ألا تشعر بدرجة ما من القلق أو الغضب، ولكن يجب ألا تسمح لهذه المشاعر أن يكون لها اليد العليا بحيث تجعلك تشعر بأنك سلبى أو دفاعى بشكل مفرط.

٢ ـ **اشرح لماذا تحتاج إلى التقييم:** مثلا «اعرف أننى وقعت فى خطأ وأننى حريص على ألا اقع فيه مرة ثانية».

٣ ـ **اطلب التقييم الإيجابى والسلبى:** لا سيما إذا كنت تعرف أن من ينقدك يتحرق شوقا على فرصة لمهاجمتك.

٤ ـ **اطلب أمثلة محددة:** سل من ينقدك أن يعطيك الأوقات والتواريخ والأمثلة الخاصة بما فشلت فى أن تفعله أو تقوله أو قلته أو فلته بصورة غير صحيحة أو غير ملائمة، من وجهة نظرهم.

٥ ـ **ابتعد عن الهجمات والإحباطات الشخصية:** إذا بدأوا فى مهاجمة شخصيتك بدلا من سلوكك.

٦ ـ **اطلب نصائح بناءة:** قل إنك ستجد المفيد أن تحصل على بعض الأفكار أو النصائح العملية.

٧ ـ **لخص:** من الشائع جدا أننا عندما نتلقى النقد، فإن قلقنا يمنعنا من الاستماع والإدراك بدقة. ودائما ما تكون فكرة حسنة أن تكرر ما تظن أن من ينقدك قد قاله فى صورة مختصرة. وهذا يساعد أيضا الناقد على أن يشعر بشعور أفضل.

٨ - **قدم شكرك:** جميع التقييمات مفيدة حتى ولو كان بعضها أنفع من بعض.

٩ - **اعرض خطة عملك:** قل ما تنوى القيام به كنتيجة للاستماع للتقييم.

١٠ - **ادعم احترامك لذاتك:** أنت إنسان، والنقد يجرح حتى ولو كان مفيدا بقدر هائل. والناجحون يحرصون على عدم نسيان نقاط قوتهم وما يقدرون على القيام به بصورة حسنة. فمن المفيد أن تعطى متعة قضاء بعض الوقت مع شخص ما يقدر قيمتك.

٣ - التنظيم:

وضع الأهداف: بعد العقبات يكون من الضرورى جدا وضع أهداف جديدة، وهناك سببان رئيسيان للقيام بهذا. أولهما أن العقبة ربما تكون غيرت بعضا من ظروفنا والاحتمالات. وثانيهما هو أننا كثيرا ما نحتاج إلى دفعة تحفيزية، ووضع الأهداف يعد حافزا منشطا للغاية.

يجب أن تكون الأهداف دائما محدوة، ومجدولة زمنيا، وقابلة للتحقيق، ويمكن أن تحصل على مكافأة على تحقيقها، ومدعومة. والأسئلة التالية تساعدك على تعديل عملية وضعك المعتاد لأهدافك بعد العقبة.

هل هى محددة؟ تأكد من أن هدفك ليس عاما أكثر مما ينبغى وإلا سيكون من الصعب أن تقدر ما إذا كنت تحقق تقدما تجاهه أم لا. والمقاصد الجيدة والقرارات العظيمة كثيرا ما تتدفق بحرية فى الحالة العاطفية التى تلى العقبة. ونحن نحتاج

إلى ترويضها وتسخيرها إذا أردنا أن تكون مفيدة وناجحة. يجب أن نهدف إلى أن نجعلها واقعية من خلال التحديد الدقيق لما نهدف إلى تحقيقه.

هل هى مجدولة زمنيا؟ يجب أن يكون لكل هدف تاريخ محددة. الأهداف التى تكون طويلة المدى بشكل مبالغ فيه تصبح مهمشة. وإذا كان لديك هدف مهم بعيد المدى، فتأكد بع العقبة أنك حددت بوضوح الخطوات مع تواريخ الانتهاء فى المستقبل القريب. إننا فى حاجة إلى نتائج سريعة من أجل تشجيع سريع.

هل هى قابلة للتحقيق؟ أى شخص مهتم بالتطور الشخصى يريد أهدافا صعبة تزيد من قدراته؛ فنحن نعلم أن هناك أهمية ضئيلة فى الحصول على هدف فى غاية السهولة. ولكن بعد العقبات ربما يكون عليك أن تعدل طريقتك فى وضع الأهداف حتى تشفى تماما. فهذا هو الوقت الذى تضع فيه أصابع قدمك فى المياه الجديدة. وتأكد أيضا أن هدفك يتوافق مع أولوياتك الحالية والتى قد تكون علاجا عاطفيا.

كيف ستكافئ نفسك؟ يجب ألا يوضع هدف على الإطلاق دون تخصيص مكافأة معلنة بوضوح له. بعد العقبات يجب أن تكون حريصا بشدة على هذا الهدف وتأكد من أنك تكافئ المجهود والإنجاز معا. ولا تنس أننا كثيرا ما لا نقدم أفضل ما عندما بعد العقبات وربما لا نكون على علم بإمكانياتنا الجديدة حتى نجرب ونفشل فى تحقيق مستوانا المعتاد.

من ستختار للدعم؟ تصبح جميع الأهداف قابلة للتحقيق بصورة أكبر إذا قمنا بالإعلان عنها وقام شخص آخر بدعمنا

ومساندتنا من خلال مراقبة تقدمنا بعناية. ولكن نظرا لأن معنوياتنا قد تكون ضعيفة بعد العقبات، يجب انتقاء الأشخاص الذين سيساندوننا بعناية.

تعلم انتاج الحوافز الكبيرة

لا يقرر النجاح بحجم الدماغ ولكن بحجم التفكير. وقد اثبتت الحقائق التاريخية، ان حجم رصيد الانسان المادى، وسعادته وصحته يقررها حجم فكره الايجابى. وبدون ان ندرك فإننا جميعا ثمرة وانتاج الفكر المحيط بنا. ويبدو أن كثيرا من هذا الفكر صغير الحجم وسلبى الاتجاه. كما ان حولنا بيئة تحاول جرنا إلى السلبية واليأس والاحباط. هذه البيئة من حولك تقول: أن مصيرك خارج قدرتك، لذا فانسى احلامك واهدافك والحياة الأفضل. استقيل واقعد بانتظار ما يجلب اليك القضاء والقدر.

يقول كارل ساندبيرج لا شىء يحدث إلا أن كان حلما أولا فعليك ان تدرك بأن ما يحد مما يمكنك أن تمتلكه وتحققه فى حياتك هو حجم خيالك ومستوى الترامك لتحقيقه. لقد حان الوقت الآن لا يقاظ العملاق والقوة الدافعة الكامنة فى داخلك.

إذ ما أن تقرر ذلك حتى تجد أنه لن يكون هنالك ما يقف فى وجهك فى خلق وفرة ذهنية وعاطفية وبدنية ومادية وروحية بما يفوق الخيال والتصور، فخطوتك الأساسية إذا هى ان تطور لديك أهدافا أكبر وأكثر الهاما.

ان اهداف معظم الناس بسيطة تقتصر على «التغلب على امور حياتهم» فهم واقعون فى فخ تحصيل قوت عيشهم بدلا من رسم وتصميم المعيشة التى يستحقونها.

ينبغى ان نتذكر ان لأهدافنا تأثيرا علينا، مهما كانت هذه الأهداف. فإن لم نعمل على زرع البذور التى نريدها فى حديقة عقولنا الباطنة بوعى فإننا لن نحصل الا على الحشائش الطفيلية.

فالحشائش اوتوماتيكية، وانت لست تحتاج للعمل لكى تحصل عليها. فإذا كنا نريد اطلاق القدرات اللا محدودة الكامنة فى داخلنا فإن علينا أن نجد اهدافا كبيرة وعظيمة بما فيه الكفاية ونزرعها فى عقولنا الباطنة لكى تكون بمثابة تحد لنا وبحيث تحملنا هذه الأهداف الى ما وراء الحواجز التى تعترض طريقنا وإلى عالم من القدرات اللامحدودة. ولنتذكر أن ظروفنا الحالية لا تعكس طاقاتنا وقدراتنا النهائية، بل حجم ونوعية الأهداف التى نركز عليها حاليا.

إن المفتاح الاكثر أهمية لتحديد الأهداف هو أن تجد هدفا كبيرا بما فيه الكفاية بحيث يكون مصدر الهام لك وبحيث يدفعك لاطلاق العنان لكل قواك. وكما يقول دونالد كيرتس: «إننا ما واينما يكون لأننا كنا قد تخيلنا ذلك من قبل».

فتحديد الأهداف هو الخطوة الأساسية الأولى لتحويل غير المرئى إلى مرئى، وهذا هو سر كل نجاح فى الحياة. ويمكنك أن تنحت وجودك الخاص بفعل الأفكار التى تستهدفها فى كل لحظة من لحظات حياتك. فالأفكار الكامنة وراء أهدافك هى الخطة الأساسية التى تقود كل أفكارك.

هل لديك أهداف واضحة ومحددة لتحقيق النتائج التى تتوخى تحقيقها فى حياتك من النواحى المادية. الجسدية، والروحية، ما الذى منعك حتى الآن من تحقيق ذلك بالنسبة

لمعظم الأشخاص يبدو ان السبب يكمن فى ذلك الخوف الكامن فى العقل الباطن فى خيبة الأمل. فالبعض حددوا أهداف لهم فى الماضى ولكنهم اخفقوا فى تحقيقها، ونتيجة لخيبة املهم وخوفهم من التعرض للألم من جديد فإنهم يتوقفون عن تحديد أهداف لهم جديدة. فهم لا يريدون أن تكون لديهم توقعات يكون مصيرها الفشل. كما أن اخرين يحددون أهدافهم ولكنهم يسيئون لأنفسهم حيث يربطون سعادتهم الشخصية كليا بقدرتهم على تحقيق تلك الأهداف التى قد تكون خارج نطاق سيطرتهم، أو لأنهم يفتقرون للمرونة التى تمكنهم من ملاحظة انهم، وهم يتحركون اتجاه أهدافهم، فإن هنالك أهدافا جليلة أكثر قيمة تتوفر حولهم.

إن الحياة تختبرنا باستمرار لتتحرى مستوى التزامنا، ومكافأة الحياة الكبرى تمنح لأولئك الذين يظهرون مثابرة والتزاما لا ينتهى بأن يظلو يعملون إلى أن يحققوا غايتهم وأهدافهم.

وعلى الرغم من أن الأهداف توفر لنا توجيها عظيما وسبيلا يمكننا من التركيز لكن علينا أن نجاهد باستمرار لكى نعيش كل يوم من أيام حياتنا حتى الاشباع وأن نقتصر كل المرح الذى نستطيع استخلاصه فى كل لحظة تمرينا. وبدلا من قياس نجاحك أو فشلك فى الحياة بمقياس قدرتك على تحقيق هدف محدد ووحيد. تذكر أن الاتجاه الذى تسير فيه أهم من النتائج المفردة التى تحققها فإذا تابعت طريقك فى الاتجاه الصحيح فإنك قد لا تحقق الأهداف التى تتوخاها فقط بل أكثر منها بكثير.

هل تهتم كثيرا بآراء الآخرين؟؟

نظرة عابرة من شخص ما لا أعرفه حتى، تشغل أفكارى طوال اليوم. يكفى أن يقال لى أن وجهى يبدو ممتلئا قليلا، فيتدمر أسبوعى كله. أسأل الآخرين، دائما، عن رأيهم بأفكارى، وأدائى ومظهرى الخارجى. حتى الآراء من الناس الذين لا أحبهم أو أحترمهم لها عبء ثقيل على رأسى.

الحقيقة هى أن كل شخص، تقريبا، يهتم بما يفكر به الآخرون. وهذا ما يساعد على جعل الكلام علنا هو الخوف رقم واحد. ولكن إذا كان رأيك عن نفسك يتغير على أساس تعليقات الآخرين، فأنت تتخلى عن أعظم نفوذ تمتلكه.

الشىء الوحيد الذى نملك جميعنا سيطرة كاملة وتامة عليه هو أفكارنا. وأفكارنا هى التى تحدد كل شىء آخر فى حياتنا. إذا تخليت عن ذلك النفوذ، فإنك تتخلى عن السيطرة على حياتك ذاتها. وتضع سعادتك وتقديرك الذاتى بين أيدى الآخرين. ويصبح مزاجك كالبندول المتأرجح. إذا قال أحدهم شيئا لطيفا، فأنت فى مزاج جيد. وإذا قال أحدهم شيئا سلبيا، فأنت فى مزاج سىء.

كلما كان اهتمامك أكبر بفكرتك عن نفسك، قل اهتمامك بفكرة الناس عنك. وبناء على ذلك، كلما قلت ثقتك برأيك، أعطيت وزنا أكبر لآراء الآخرين. وبسبب هذا الأمر تفعل أشياء لا ترغب بفعلها ولا تفعل أشياء ترغب بأن تفعلها.

الاختلاف الرئيس يكمن بين أن تريد بأن يحبك الناس وبين أن تحتاج أن يحبك الناس. وبالتالى، فمن السهل أن يتلاعب بك

الآخرون. فأنت تفعل أشياء لا تريد أن تفعلها بسبب حاجة لاستحسان وتقدير. وتصبح أفعالك محددة بحسب نوع الثناء الذى تتلقاه من الآخرين، وليس بالفخر الذى تحصل عليه من نفسك. هذه ليست طريقة عيش، وليست هكذا هى الحياة. فى النهاية، يسيطر الآخرون على ما هو أكثر من مزاجك، يسيطرون على حياتك ذاتها؛ ويقع مصيرك بين أيدى الغرباء.

إن مزاجك وعواطفك خاضعة لنزوات وكلام الآخرين. إن حالة عقلك، سواء سارة أم محزنة، تعتمد على ما يقوله أو ما لا يقوله الآخرون. إن ذاتك الحقيقية مختلفة جدا عن الصورة التى ابتكرتها للآخرين لكى يحبونك. بالمقابل، أنت تخسر نفسك، وأنت تشكل نفسك لتناسب الصورة المبتكرة والمطلوبة من قبل الآخرين.

كونك مفرط الحساسية للإدراك العام يمتد إلى آلاف التصرفات والمعتقدات. يتم إحراجك بسهولة فى محيط اجتماعى؛ إنك لا تحلم أبدا بصف سيارتك بشكل غير قانونى فى منطقة سحب السيارات؛ ولن تعوق صفا فى سوبر ماركت من أجل اختلاف بشأن السعر. ومن المحتمل أن تتذكر الأشياء السلبية التى قيلت عنك أكثر بكثير من الأشياء الإيجابية. وبما أن العبارات الإيجابية متضاربة مع مشاعرك تجاه نفسك، فإنها ترشح وتمر فقط الصور السلبية التى تتوافق مع صورتك الذاتية. أنت، غالبا، تراجع المحادثات السابقة مرارا وتكرارا، فى عقلك لترى كيف يمكن أن تفهم وإلى أى حد يمكن فهم قصدك بشكل جيد. إنك متردد بشكل كبير فى أن تأكل فى الخارج لوحدك، وخاصة العشاء، لأنك لا تريد أن يعتقد الآخرون أنه ليس لك أى أصدقاء.

القلق الاستحواذى بشأن آراء الآخرين يمكن أن يؤدى إلى «متلازمة الجزيرة»، حيث تملى حياتك بشكل كبير من قبل مؤثرات وآراء خارجية. وتتخيل كونك جنحت على جزيرة مهجورة أو كونك آخر شخص بقى على وجه الأرض. فى هذه السيناريوهات يتم تحريرك من سجن الإدراك العام.. أنت تخضع عقلك لكل تأثير غير متوقع - مستوعبا عقليا تعليقات تصرفات باقى الناس.

١ - قل «لا» فقط. فى المرة القادمة عندما لا تريد، حقا، القيام بفعل شىء ما طلبه منك شخص آخر، ارفض بأدب. ثم أخرج واستمتع. بمعنى آخر، تعلم التعبير عن مشاعرك الصادقة عن طريق إخبار الآخرين الحقيقة عندما يسألون: «هل تحب أن...؟» فى كل مرة تفعل هذا الأمر، كافئ نفسك، سواء أكان ذلك يعنى شراء هدية صغيرة لنفسك أو دلل نفسك بطريقة أو بأخرى. (قد تأخذ بالاعتبار جعل التمرين دون مكافأة نفسك.) فهذا سيساعدك بأن تشعر براحة لقول الحقيقة وعدم القيام بخدمات للناس عندما لا تريد ذلك حقا. معظم الناس يفضلون أن لا تقدم لهم خدمة من هذا النوع، على أى حال.

٢ - أخرج لتناول العشاء بمفرد وخذ معك كتابا جيدا أو مجلة تستمتع بها. اختر مطعما تحبه. وعندما يسألك المضيف: «كم العدد؟» كن قويا لأن تبتسم ابتسامة عريضة وأنت تجيبه: «واحد، لو سمحت. فأنا أرفه عن نفسى الليلة». اطلب طعامك المفضل وتناوله بتمهل وأنت تستمتع بكل قضمة، وتقرأ كلما رغبت بذلك. حول أمسيتك إلى موعد رومانسى مع نفسك، فالشخص الوحيد الذى عليك أن تؤثر فيه هو أنت.

٣ ـ اجر لنفسك اختبار حقيقة. فى المرة القادمة عندما تواجه بقرار، اسأل نفسك: «لو كنت أعيش فى بلد أجنبى، بدون عائلتى أو أصدقائى، هل سأظل أتخذ القرارات نفسها؟» هذا السؤال يساعد فى تصفية أى تاثيرات يمكن أن يفرضها الآخرون على قرارك. إنه يساعدك فى أن تصبح مدركا كم من حياتك يملى عليك من قبل آراء الآخرين.

توسل بالإيحاء الذاتى.. لتصبح شخصا ناجحا

هنا يقترح القيام بالإيحاءات التالية:

أولا: الإيحاء الذاتى التالى: أنا أعرف أننى قادر على تحقيق هدفى المحدد فى الحياة، لهذا أطلب من عقلى العمل المتواصل والمثابر لتحقيقه، وأنا الآن أعد بأن أفعل ذلك.

ثانيا: الإيحاء الذاتى التالى: أنا أدرك الأفكار المهيمنة فى عقلى وأنها تنتج نفسها ثانية على شكل عمل محسوس، وتحول نفسها تدريجيا إلى واقع مادى ملموس. لهذا أركز أفكارى مدة ثلاثين دقيقة يوميا على مهمة تصور الشخص الذى أنوى أن أكون عليه، وبذلك أضع فى عقلى صورة عقلية واضحة عن نفسى فى المستبقل.

ثالثا: الإيحاء الذاتى التالى: أنا أعرف من خلال مبدأ الإيحاء الذاتى أن أى رغبة أحملها فى عقلى بثبات سوف تلقى التعبير عن نفسها من خلال بعض الوسائل العملية لتحقيق تلك الرغبة. ولهذا أكرس عشر دقائق يوميا للطلب من نفسى تطوير ثقتى بنفسى.

رابعا: الإيحاء الذاتى التالى: لقد دونت وصفا لهدفى الرئيسى المحدد فى الحياة، ولن أتوقف عن العمل حتى أطور الثقة الكافية بالنفس لتحقيقه.

خامسا: الإيحاء الذاتى التالى: أنا أدرك تماما أنه لا يمكن لأى نجاح فى الحياة أن يدون طويلا إلا إذا بنى على الحقيقة والعدل، لهذا لن أدخل فى أى معاملة لا تفيد كل أطرافها الأخرى. سأنجح فى جذب القوى التى أرغب فى استعمالها إلى ذاتى وأجذب معها تعاون الناس الآخرين. وسوف أحث الآخرين على خدمتى بسبب استعدادى لخدمة الآخرين، وأزيل الكراهية والحسد والأنانية والتهكم من خلال تطوير المحبة لكل البشر، لأننى أعرف أن السلوك السلبى تجاه الآخرين لا يمكن أن يجلب لى النجاح. كذلك سأجعل الآخرين يعملون معى لأننى أعمل معهم، وسوف أوقع إسمى على هذه المعادلة وأدخلها فى ذاكرتى، وأكررها عاليا مرة فى اليوم، مع الإيمان الكامل بأنها ستؤثر فى أفكارى وأفعالى، بحيث أصبح معتمدا على ذاتى وأصبح شخصا ناجحا.

إن سنة الله تعالى قائمة على دعم الطبيعة لمن يستخدم عقله بشكل بناء، من خلال الإيحاء الذاتى الإيجابى. كما أن الطبيعة «تدعم» بشكل سلبى من يقوم بالإيحاء الذاتى السلبى، وهذا القول يتضمن حقيقة مهمة جدا وهى أن ألئك الذين ينهزمون يفشلون وينهون حياتهم بالفقر والبؤس والحزن إنما يصلون إلى تلك النتيجة بسبب التطبيق السيئ لمبدأ الإيحاءات الذاتية.

وقانون الإيحاء الذاتى والذى يمكن من خلاله لأى شخص أن يرتفع إلى مراتب عليا من النجاح موصوف فى الجمل التالية:

إذا اعتقدت أنك هزمت، تكون قد هزمت حقا..

وإذا اعتقدت أنك لست مقداما، لن تكون مقداما..

وإذا رغبت فى الفوز، ولكن ظننت أنه لا يمكنك الفوز فمن المؤكد أنك لن تفوز..

إذا ظننت أنك ستخسر، فأنت ستخسر حقا، لأن النجاح يبدأ بالإرادة.

والأمر كله حالة روحية.

وإذا ظننت أنك منبوذ ستصبح منبوذا، لأنه يجب أن تفكر عاليا لتسمو.

ويجب أن تكون واثقا من نفسك قبل أن تفوز فى أى مبارة.

فمعارك الحياة لا يربحها الشخص الأقوى والأسرع فقط، فعاجلا أم آجلا يفوز الرجل الذى يؤمن أن بإمكانه الفوز!

وإذا رغبت فى الحصول على برهان لقوة الإيمان هذا فادرس إنجازات الرجال والنساء الذين وظفوا تلك القوة واستعملوها. وأساس الإيمان هو الدين. وجوهر تعاليم الأنبياء وحصيلتها هى معجزات صادرة عن الإيمان وحده، وأى معجزات تحدث فى الحياة تكون صادرة عن حالة روحية هى الإيمان.

ولكى يتكون عندك الإيمان بنجاحك فلا بد من قراءة بيان رغباتك مرتين يوميا بصوت عال، حتى تشعر بتحقيق آمالك وكأن أهدافك أصبحت بين يديك قبل امتلاكها حقا. ومن خلال اتباع هذه التعليمات بإمكانك نقل هدف العملية يمكنك، طوعيا، صنع عادات فكرية مناسبة ومتوافقة مع جهودك لتحويل الرغبة إلى ما يماثلها ماديا.

لذلك تذكر عند قراءتك البيان بصوت عال أن مجرد قراءة الكلمات لا تكفى إلا إذا مزجت بالعواطف والمشاعر، عندها فقط يدرك عقلك الباطن تلك الكلمات لأنه يعمل فقط على تنفيذ الأفكار التى مزجت جيدا بالمشاعر.

فالكلمات غير العاطفية لا تؤثر فى العقل الباطنى، ولن تحصل على نتائج مهمة حتى تتعلم كيف تصل بأفكارك إلى عقلك الباطنى بالكلمات التى مزجت بعاطفة الإيمان.

وإذا لم تتمكن من توجيه عواطفك عند محاولتك الأولى، فلا تشعر بخيبة أمل وتذكر أنه لا توجد إمكانية وجود شىء مقابل لا شىء، ولن يكن باستطاعتك الغش حتى لو رغبت فى ذلك. وثمن قدرتك على التأثير فى عقلك الباطنى هو المثابرة الدائمة. ولن يكون بإمكانك تطوير تلك القدرة بثمن أقل من ذلك، وأنت وحدك تقرر ما إذا كان العائد الذى تسعى إليه (من خلال وعيك بالنجاح) يستحق الثمن الذى تدفعه من خلال جهودك.

وسوف تعتمد مقدرتك على استعمال مبدأ الإيحاءات الذاتية إلى حد كبير على قدرتك على التركيز على رغبة محددة كى تصبح تلك الرغبة هاجسا مشتعلا.

السلوك الذكى.. طريق آخر للنجاح

يقول الدكتور وليم راملى:

كلنا يسعى إلى النجاح والفوز فى الحياة.. بعضنا ينجح، وأكثرنا يفشل، فلماذا ينجح هؤلاء، ويفشل أولئك؟

منذ بدء الخليقة، والإنسان عن معيار يقيم به الناس، بل

ويقيم به نفسه، حتى يكن على بينة من اختيار صحبه، أو شريكة حياته، أو دائرة عمله.

ولو رجعنا إلى علماء النفس المعاصرين، لما وجدنا عندهم مقياسا لتلك الأعراض أدق من مقياس الكياسة، أو "السلوك الذكى". وتعريفها لديهم من السير والوضوح بمكان.

الشخص الكيس هو الذى يستطيع بسلوكه فى بيئة معينة.. أن يحل المشاكل التى تعترضه فى تلك البيئة.

إن الكياسة تقوم على ثلاث دعائم أساسية:

- الدعامة الأولى هى رغبة الشخص فى حل المشكلة.
- والدعامة الثانية هى قابليته لحلها.
- والدعامة الثالثة هى كفاءته لعلاج العلاقات الإنسانية المتصلة بتلك المشكلة على تشابك تلك العلاقات وتعقدها.

ولعل أهم العوامل هو حسن فهمك للناس عامة، حتى يتسنى لك أن تفهم من حولك منهم فى بيئة معينة، وكل إنسان منذ طفولته إلى مماته مولع بمقارنة نفسه بسواه من البشر، وبالحكم على سواه من البشر.

وطريقة فهمنا للناس هى التى وتقرر مدى توفيقنا فى اختيار شريك الحياة، وتمتعنا بحياة عائلية سعيدة، أم نحن من وقود محاكم الأحوال الشخصية الذين لا يرجى لهم وفاق زوجى مهما بدلوا من أزواج..

وطريقة فهمنا للناس هى التى تعين وتقرر مدى فلاحنا فى تخير الصديق الذى يعيننا على التقدم والتوفيق فى بلوغ غاياتنا من الحياة.

نحن لا نختار إلا أصدقاء السراء، الذين تختفى آثارهم عند أول نكبة نبتلى بها؟ وإذا نظرنا إلى الدعائم الثلاث للكياسة، وجدنا أنها تقسم الناس إلى سبعة ضروب واضحة:

١ - النوع الأول من الناس تتوافر لديه القدرة على حل مشاكل بيئة ما، ولكنه يفتقر إلى الرغبة فى ذلك الحل، والكفاءة فى معاملة الناس الذين يتصل بهم ذلك الحل..

٢ - والنوع الثانى من الناس تتوافر لديه الرغبة فى حل مشاكل بيئة ما، ولكنه يفتقر إلى القدرة على حل تلك المشاكل، وإلى الكفاءة فى معاملة الناس الذين تتصل بهم تلك المشاكل.

٣ - والنوع الثالث من الناس لديه الكفاءة فى معاملة الناس وحسن التفاهم معهم لحل مشاكل بيئة ما، ولكنه يفتقر إلى الرغبة فى ذلك الحل وإلى القدرة عليه. وإلى هذا النوع ينتمى كثيرون جدا من الأشخاص المحبوبين الذين لا يقدر لهم أن يظفروا بنجاح كبير فى أى شىء. فملايين وملايين من الناس يحظون بالاستمرار والبقاء فى وظائفهم ومهنهم، لا لجدارة فيهم، أو حبهم لتلك المهن، بل لأن الناس يستريحون إلى معاملتهم رغم قلة كفايتهم المهنية أو رغبتهم فى إنماء تلك الكفاية.

ومثل هؤلاء تزدحم بهم المؤسسات، ويمكنك الحصول على خدمات أى عدد منهم إذا زدت راتبهم دراهم معدودات، ولن يصلوا إلى شىء ذى بال فى الحياة. كما لا يمكن الاعتماد عليهم فى المهام الجسام.

٤ - والنوع الرابع من الناس له القدرة على حل مشاكل بيئة ما،

ولديه كذلك الرغبة فى ذلك الحل، ولكنه يفتقر إلى حسن التفاهم مع الأشخاص المتصلين بتلك المشاكل.

٥ ـ والنوع الخامس من الناس لديه القدرة على حل مشاكل بيئة ما، ولديه الكفاءة فى معاملة الناس وحسن فهمهم، ولكنه يفتقر إلى الرغبة فى إيجاد ذلك الحل.

٦ ـ والنوع السادس من الناس لديه الرغبة فى حل مشاكل بيئة ما، ولديه الكفاءة لفهم الأشخاص المتصلين بتلك المشاكل، ولكن تنقصه القدرة الموضوعية على إيجاد ذلك الحل. وكثيرات من الزوجات العصريات ينتمين إلى هذا الفريق.

فهن محبات لأزواجهن، راغبات فى إسعادهم، ولكنهن لا يعرفن كيف يرتبن البيت ويحفظن توازن الميزانية أو يطهين الطعام.

٧ ـ والنوع السابع من الناس هو الفريق السعيد حقا، لأنه يملك القدرة على حل مشاكل بيئة ما، ولديه الرغبة الصادقة فى إيجاد ذلك الحل، ولديه كذلك الكفاءة لحسن فهم من يتلون بتلك المشاكل، ولحسن التعامل معهم. ولسنا نزعم أن هذا الشخص الكامل موجود بصورته المثلى، ولكننا نقول أن بعض النقص فى صفة أو صفتين خير من انعدامهما جميعا. وكل نقص يمكن تكميله بحسن الرغبة، وبالنقد الذاتى.

ونحن قد اتفقنا على أن الكياسة هى جماع التوفيق فى حل مشاكل بيئة ما، وإن لها ثلاث دعائم:

١ ـ الرغبة فى حل المشاكل.

٢ ـ القدرة على إيجاد ذلك الحل.

٣ ـ والكفاءة للتفاهم مع من بيدهم تنفيذ ذلك الحل.

وعلى ذلك يكون الفشل، أو الخوف من الفشل، ناجما عن نقص فى الرغبة أو قصور فى القدرة، أو عجز عن التفاهم مع الناس، وتلك هى المصادر الثلاثة الممكنة لجميع المخاوف فى أية بيئة من البيئات.

وعلى ذلك يمكن أن نصل من دراسة المخاوف وعلاقتها بالكياسة التى هى سبيل النجاح المثالى إلى نتائج محدود فى أربعة عناصر:

١ ـ أن مخاوفنا اليومية تتبدى فى صور شتى، منها تغير المزاج، والكدر الغام، وتوتر الأعصاب، والشعور العام بالعجز، والميل للنعاس فى غير أوانه الطبيعى، أو فى الحالات القصوى على صورة شلل ذهنى يعجزه عن التفكير المنظم.

٢ ـ إن معظم مخاوفنا لا شعورية، وفيما عدا الحالات القصوى، لا ندرك أن اضطرابنا الذهنى ناجم عن المخاوف والقلق.

٣ ـ إن معظم البالغين فيما عدا الحالات القصوى، لا يحبون الإقرار أمام أنفسهم ولا أمام سواهم أنهم خائفون من أى شىء. ولا يبدو عليهم أنهم مدركون أن الخوف يؤدى لهم أو يمكن أن يؤدى لهم خدمات بما يتيحه لهم من نذير بالمخاطر الكامنة لهم فى بيئتهم.

ما من شخص إلا وقد خامره الخوف فى وقت ما، ولا يمكن استئصال الخوف من نفس أى إنسان وفى جميع البيئات التى يعيش فيها، لأنه يستحيل أن يسيطر شخص ما على بيئة العمل

البيت وبيئة الرفاق وغيرها من جميع الوجوه سيطرة تامة، فحتى الأنبياء كانت تتتابهم مشاكل تشقيهم فى بعض البيئات. فالسعيد فى سلطانه قد لا يكون سعيدا فى زواجه، أو العكس.

٤ ـ وحينما يشعر المرء بخوف لا شعورى فى بيئة ما، فأول ما يجنح إليه هو الهرب من البيئة التى سببت له ذلك الخوف. وهناك صور كثيرة للهرب، مثل النشاط المفرط أو اللهو المفرط، لأن حمى العمل وحمى اللهو تتسيان الهموم والقلق. ومثل المكابرة ورفض الاعتراف بالخطر، ومثل الانغماس فى الشراب أو المخدرات. فما أكثر مرضى القلب الذين يكابرون فيلعبون الجولف والتنس! كأنما الإنكار يمحو الواقع ويقضى عليه، وليسوا إلا على أنفسهم يقضون! وما أشبه أولئك بالنعامة تدفن رأسها فى الرمل حتى لا ترى بندقية الصياد وهو لها بالمرصاد!

وحتى عندما يكون الشخص واعيا لمصدر خوفه تمام الوعى، فإنه ما لم يعرف كيف يواجهه ويحل مشكلاته، فلسوف يجنح حتما إلى الهرب من مواجهته.

وأسوأ ما فى صور هذا السلوك الهارب من المسؤوليات، أنه لايتيح للمرء إلا مسكنات وقتية، يزيد بعدها الداء استفحالا ويوشك أن يستعصى على العلاج. ولذا كان الكياسة بدعائمها الثلاث هى الموئل الأمين من المخاوف دون مكابرة أو روغان. والكياسة تستطيع وحدها أن تؤمننا من خوف.. بما توجهنا إليه من حل لمشكلات بيئاتنا.. وجماعها خطوات ثلاث لا أمان لنا من الخوف بسواها!

١ ـ أول خطوة يجب أن نتخذها متى شعرنا باضطراب غامض،

هى تقصى مصدره حتى البيئة التى نبع منها، كى نعرف متى وأين وقع الخوف وما محوره ومداه الحقيقى.

٢ - والخطوة الثانية أن ننظر إلى المصادر الثالثة الممكنة لذلك الخوف، وهى نقص الرغبة أو نقص القدرة، أو نقص التفاهم الإنسانى، ونسأل أنفسنا أى هذه الدعائم الثلاث هى السبب فى فشلنا وعجزنا عن حل المشكلة.

٣ - والخطوة الثالثة والأخيرة، أن نقرر ما تحققناه من علة فشلنا.. وهل ننوى بذلك الجهد لإصلاح ذلك النقص، أم ننوى بذلك أقصى الجهد للانسحاب من تلك البيئة المقلقة نهائيا.

مما نحن بحاجة إلى معرفته حقا حينما نشعر بالخوف والقلق، هو ما يجب أن نعمل بالضبط، لا أن نعمل فحسب. وأن شخصيا حين يقلقنى أمر ما، أتقصى قلقى إلى أن أصل إلى البيئة المحددة التى صدر منها القلق والخوف. ثم أسأل نفسى ثلاثة أسئلة:

١ - هل أنا حريص حقا على البقاء فى تلك البيئة؟ هل يهمنى أن أحل مشكلتها؟ فإن كان الجواب بالنفى القاطع، تركت تلك البيئة نهائيا.

٢ - وإن كان الجواب بالإيجاب، سألت نفسى هل عندى القدرة على حل المشاكل التى هى من طبيعة تلك البيئة؟ وهل أبذل جهدا صادقا لزيادة تلك القدرة لدى؟ فإن كان الجواب بالنفى، سعيت للاستعانة بمن هم أقدر منى على حلها أو لتقويتى على مواجهتها..

٣ - وأسأل نفسى: هل أخطأت فى فهم أصحاب تلك البيئة؟ وهل

حاولت إدراك وجهة نظرهم قبل أن أنعتها بالخطأ؟ وهل سعيت بما فيه الكفاية لكسب ثقتهم واطلاعهم على وجة نظرى وإقناعهم بها؟ أو هل أخفقت فى تنفيذ وعد قطعته لهم؟ وهل أثق بهم أم أزدريهم وأتوجس منهم؟

فإن كان الجواب بالنفى وجب أن أصلح سياستى، أو أستعين على الاتصال بالناس بأشخاص يحذقون معاملة الناس ويسهلون لى قضاء مصالحى.

وهذا على كل حاول هو طراز الأسئلة التى ألقيها على نفسى فى نهاية كل يوم، لمعرفة رصيدى الحقيقى من الكياسة التى تؤمننى من الخوف والقلق.

عقول الناس الذين تتعامل معهم، وعقلك أنت أيضا، لابد أن تنتمى إلى أحد مستويات أربعة:

١ ـ المستوى الأول من العقول، يعارض أصحابه كل اقتراح يعرض عليهم. مهما كان ذلك الاقتراح، فعقولهم مقفلة.

٢ ـ المستوى الثانى من العقول، يصغى أصحابه لكل اقتراح يعرض عليهم مهما كان ذلك الاقتراح، فعقولهم مفتوحة. ولكنهم لا يتابعونك إلا ببرهان كاف.

٣ ـ المستوى الثالث من العقول، يثق أصحابه بما يعرض عليهم، وهم مستعدون لمتابعتك عند أول برهان تبديه، فعقولهم طيعة.

٤ ـ والمستوى الرابع من العقول يتابعك أصحابه من غير مناقشة أو تردد وبغير حاجة إلى برهان منك، فعقولهم مؤمنة.

والنمط الرابع لا يير لك أية مشكلة، ولو كان الناس كلهم على

هذا المنوال ما أصابك قلق. وإنما مصدر القلق. العقول المقفلة أولا، فما لم تعرف مفتاح تلك العقول فلن تحظى منها بطائل. وكل شخص له مفتاح. فهذا مفتاحه الإطراء، وإذا مفتاحه المتابعة بعض الطريق، فيتابعك بعد ذلك وقد أنس إليك، فعليك بدراسة شخصية ذى العقل المقفل كى تعرف مفتاحه الصحيح وإلا فشلت.

وأما النمط الثانى وهل العقل المفتوح، والثالث وهو العقل الطيع، فكل ما تحتاج إليه معهما هو قوة الحجة والقدرة على الإقناع.

وهناك صفة يجب أن تتذرع بها، وهى استجلاب عطف الناس وموافقتهم لك، وبالغض عن هفواتهم، وإبراز محاسنهم أمام نفسك، والإعراب عن تقديرك، ولو كانوا من مرؤوسيك. فإن ذلك يدفعه إلى الاستزادة من إعجابك بمزيد من الصواب، ونقص من الخطأ والتقصير.

واسأل نفسك قبل كل شىء: هل أنت مقفل العقل؟ فإن كنت دعوت الناس إلى إيصاد عقولهم وقلوبهم دونك! فافتح عقلك تفتح لك مغاليق العقول، وأحبب الناس تفتح لك مغاليق القلوب، ومتى فتح لك عقل إنسان وقلبه، فما أيسر المشكلة بعد ذلك. إن هى إلا الحجة الناهضة حتى تظفر بما تريد، وإن لم تظفر به عاجلا، فقد ظفرت بصداقة صاحبه وحسن ظنه، وذلك حرى أن يوصلك إلى غرضك يوما ما.

هل أنت شخص إيجابى

أجب عن الاسئلة التالية: ـ

ـ أطلب من الآخرين ـ أيما كانوا رؤساء أو زملاء أو زوجتى ـ القيام بالمهام والأعمال المطلوبة منى دون شعورى بالذنب أو الحرج.

- حينما يطلب منى أى عمل من أى شخص ولا أرغب فى القيام به أعبر عن رفضى القاطع وأقولها له «لا» بمنتهى الصراحة ولا أشعر بالذنب أو الحرج.

- لا أشعر بالحرج أو الارتباك حينما أخاطب مجموعة كبيرة من الناس.

- رأيى صريح ومعلن فى كل شىء بداية من رأيى فى مديرى وحتى زوجتى.

- عندما أغضب يعرف من أمامى بسرعة فوجهى يظهر عليه انفعالاتى وبوضوح شديد.

- عندما أغضب أعبر عن شعورى بالغضب بشكل متزن وهادئ ولا ألقى باللوم على أحد ولا أقوم بالتجريح.

- أجد فى نفسى سعادة بالغة حينما أتكلم مع مجموعة كبيرة من الناس.

- إذا وجدت نفسى لا أتفق فى وجهة نظر مع مجموعة من الناس أو مع زوجتى يمكنى أن أتمسك بوجهة نظرى وبقوة دون أن أشعر بحرج أو إحساس بعدم اللياقة فى التعامل.

- إذا أخطأت أعترف بذلك وفورا.

- إذا تسبب أحد الأفراد فى مشكلة لى لا أدعه حتى يعرف ذلك.

- إذا ما قابلت غريبا فجأة فى أحد الاجتماعات أو غيرها أكون مرتاحا وآخذ الأمر بيسر وسهولة ولا أشعر بحرج أو ارتياب.

- لا أسفه ولا أحقر آراء الغير، وإطلاقا لا استعمل ألفاظا مثل: غير منطقى، غير عقلانى، بعيد عن العقل، غبى،....

- عادة ما أفترض أن الناس أكفاء وأهل للثقة ولا أجد صعوبة فى تفويض الغير للقيان بمهام أحددها لهم.

- أنا والآخرون لدينا احتياجات، لهم الحق فى تلبيتها وأنا أيضا، فما المانع أن أفوز ويفوز معى الآخرون، فكلنا لابد أن نحقق ما نريد.

- إذا ما قمت بعمل جديد لأول مرة ولم يسبق لى أن قمت به أشعر بالثقة والتفاؤل فى الانتهاء منه بأحسن النتائج إن شاء الله.

والآن أعط لكل سؤال خمس درجات. وحددكم تاخذ من هذه الدرجات الخمس لكل سؤال.

الأصل أن يجتمع لديك (٧٥) درجة.

■ فإذا ما اجتمع لديك أكثر من (٦٠) درجة فأنت قد بدأت وتعرف طريقك نحو الإيجابية.

■ وإذا ما حققت أقل من ٦٠ درجة وحتى ٤٥ درجة فأنت فى بداية الطريق الإيجابى واتجاهك السلوكى بدا معقولا جدا ونحن هنا معك لنزيد من هذه الإيجابية.

■ وإذا ما حققت ٤٥ درجة وحتى ٣٥ فأنت رجل إيجابى ولكن فى مواقف ومواقف وغالبا ما تكون عدوانيا أو سلبيا فى كثير من الأحيان.

■ وإذا وجدت نفسك حققت أقل من ٣٥ درجة لا تندم على ما بدأت فيه من قراءة هذا الموضوع فقط استكمل معنا ولا تخش مزيدا من الإحباطات.

الفهـرس